Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

# rapport annuel au parlement 2012-2013

# [message de la **ministre**]

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable d'administrer le régime fiscal. Notre gouvernement s'est engagé à maintenir la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal.

Depuis que j'ai été nommée ministre du Revenu national, j'ai eu la chance de voyager dans tout le pays afin de rencontrer les employés de l'ARC et les contribuables. J'ai été très impressionnée par le professionnalisme et le dévouement des employés de l'ARC envers tous les aspects de leur travail auprès des particuliers, des entreprises et des clients gouvernementaux. Je suis fière d'être la ministre d'une organisation qui joue un rôle d'une telle importance dans la vie de millions de Canadiens.

Notre gouvernement est résolu à donner aux Canadiens un plus grand nombre de façons de payer moins d'impôt et de taxes. Le fardeau fiscal des Canadiens est maintenant à son niveau le plus faible depuis 50 ans. Les mesures de réduction des impôts comme le compte d'épargne libre d'impôt, le crédit d'impôt pour aidants familiaux et le nouveau super crédit pour premier don de bienfaisance contribuent à soutenir les familles et les collectivités dans l'ensemble du Canada.

Notre gouvernement veut que la fonction publique coûte moins cher, soit plus efficiente et durable. L'ARC accomplit des progrès concrets en vue de moderniser la façon dont elle offre ses services aux Canadiens. En 2012-2013, l'ARC a mis en œuvre des réformes visant à faciliter l'observation et le paiement des impôts et des taxes ainsi qu' à alléger le fardeau des entreprises et du gouvernement. L'an dernier, l'ARC a lancé le Service de demandes de renseignements de Mon dossier d'entreprise, qui permet aux entreprises de poser des questions et de recevoir des réponses en ligne. De plus, l'ARC a lancé le service de soumission de documents, qui est une méthode sécuritaire permettant aux contribuables et à leurs représentants de présenter, en ligne, des documents et des reçus justificatifs à l'ARC.

Nous demeurons résolus dans notre engagement à accroître la compétitivité du Canada en réduisant la paperasse des petites et moyennes entreprises. Plus tôt cette année, ma prédécesseure a reçu le prix Coupe paperasse d'or pour avoir réduit la paperasse des petites entreprises et amélioré le service qui leur est offert. Les efforts destinés à maintenir la réputation d'administration fiscale de calibre mondial de l'ARC portent leurs fruits. Selon le rapport Paying Taxes 2013 de PricewaterhouseCoopers, le Canada continue d'être l'endroit le plus facile où payer des impôts dans les pays du G7.

« L'évasion fiscale, l'évitement fiscal abusif et le recours aux paradis fiscaux nuisent à tous les Canadiens, surtout les citoyens responsables qui respectent leurs obligations fiscales et fournissent leur part. L'ARC prend ces questions très au sérieux. »

— **Kerry-Lynne D. Findlay**

L'évasion fiscale, l'évitement fiscal abusif et le recours aux paradis fiscaux nuisent à tous les Canadiens, et surtout aux citoyens responsables qui respectent leurs obligations fiscales et paient leur juste part. Notre gouvernement prend ces questions très au sérieux. Le budget 2013 comprenait une série de mesures phares visant à lutter contre l'évasion fiscale internationale et la planification fiscale abusive, ainsi qu'une initiative destinée à permettre à l'ARC de payer des personnes ayant connaissance de cas majeurs d'inobservation fiscale internationale. De plus, les contribuables canadiens ayant des revenus ou des biens étrangers devront déclarer des renseignements plus détaillés à l'ARC. Ces mesures viendront renforcer la capacité de l'ARC à protéger l'intégrité du régime fiscal du Canada et à sévir contre les personnes qui imposent un fardeau injuste aux Canadiens respectueux des lois.

L'exercice 2012-2013 a été marquant pour l'ARC. Plus de Canadiens ont produit leur déclaration de revenus par voie électronique que jamais auparavant. Même si plus de Canadiens ont profité des avantages des services en ligne rapides et pratiques, ils pouvaient tout de même produire leur déclaration de la façon traditionnelle : sur papier. Je suis fière d'affirmer que les Canadiens ont plus de choix que jamais lorsqu'il s'agit de produire leur déclaration de revenus et de recevoir leurs prestations et remboursements d'impôt. Notre gouvernement continue de mener des vérifications, d'effectuer des enquêtes et de prendre des mesures dans les cas d'évitement fiscal abusif et d'évasion fiscale internationale.

En tant que ministre du Revenu national, je suis fière de présenter le Rapport annuel 2012-2013 de l'ARC en vue de son dépôt.

Kerry-Lynne D. Findlay

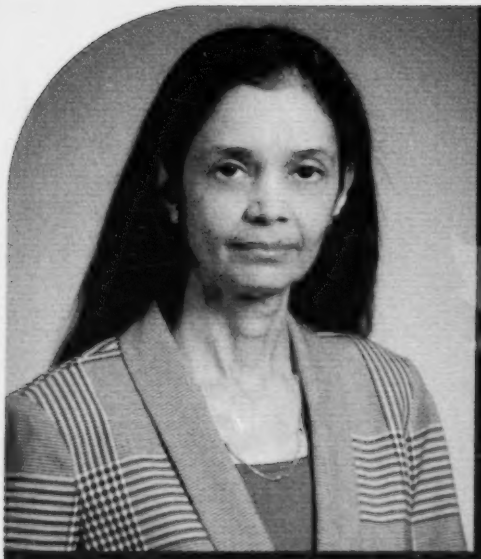
**L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée**
La ministre du Revenu national

# [avant-propos de la **présidente intérimaire** et **du président**]

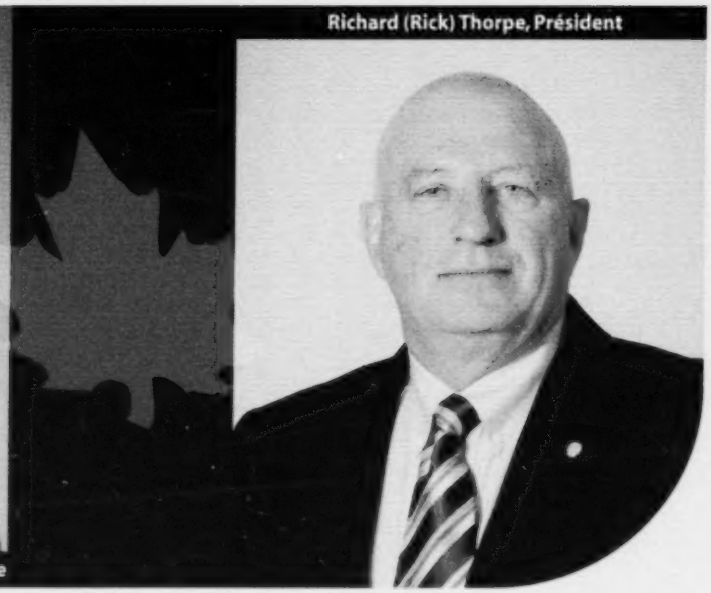
En 2012-2013, le Conseil a continué d'assurer une surveillance importante de l'orientation stratégique à long terme de l'Agence – Vision 2020. L'orientation du Conseil a aidé à façonner les stratégies de l'Agence qui ont pour objectif de renforcer et de moderniser l'administration des prestations fiscales tout en maintenant l'excellence du service et en soutenant les priorités du gouvernement du Canada. Le Conseil a également surveillé la mise en œuvre des initiatives de transformation, les économies de coûts, les incidences sur les ressources humaines et les changements aux services connexes. Enfin, le Conseil a continué d'encourager la direction à élaborer des mesures de rendement clés visant à renforcer la capacité de l'Agence à déterminer les résultats et à prédire les tendances.

Afin de s'assurer du maintien de l'effectif de l'Agence, le Conseil a travaillé de concert avec les cadres de direction à la planification stratégique de l'effectif, aux stratégies de recrutement, à la gestion des talents et à la planification de la relève. Compte tenu de l'importance de la technologie de l'information dans la mise en œuvre des initiatives de transformation et l'exécution efficiente et efficace des programmes de l'ARC, le Conseil a continué de faire un suivi des décisions prises pour les investissements stratégiques ainsi que des investissements dans les projets majeurs de l'ARC. À l'appui d'une relation de travail efficace et productive avec Services partagés Canada, le Conseil a donné des suggestions et des directives stratégiques afin de renforcer davantage les cadres et les ententes clés d'exploitation et de gouvernance. Il s'assurait ainsi que l'ARC aurait un fondement solide pour l'avenir et que les citoyens canadiens continueraient de recevoir un excellent service par les deux organismes.

Le Conseil a continué d'examiner et d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses processus de gouvernance. Il a surveillé l'évolution d'une approche axée sur les risques à l'égard de l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD).



Fauzia Lalani, Directrice et présidente intérimaire



Richard (Rick) Thorpe, Président

Les réalisations du Conseil pour 2012-2013 ont été accomplies sous la direction de Susan McArthur, dont le mandat à titre de présidente s'est terminé en août 2013. Pendant l'exercice de ses fonctions, M^me^ McArthur a fait preuve de grande rigueur dans l'exécution du mandat du Conseil. Étant donné la maturité de la gouvernance et des processus du Conseil, elle s'est concentrée sur la vue d'ensemble. Vu l'orientation stratégique de l'Agence, elle a centré ses efforts sur la simplification des processus et a encouragé le Conseil a montré son engagement en temps opportun concernant les enjeux stratégiques importants qui relèvent de sa compétence. Elle a favorisé une étroite collaboration avec le commissaire et l'équipe de la haute direction, ainsi qu'un dialogue direct et ouvert. Le Conseil est honoré d'avoir collaboré avec M^me^ McArthur.

*« Enfin, c'est avec plaisir que les membres accueillent M. Richard Thorpe en tant que président du Conseil de direction et se réjouissent de travailler avec lui afin de faire progresser l'Agence vers ses objectifs stratégiques.*

*Dans le cadre de mes fonctions à titre de présidente intérimaire, au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureuse de recommander le rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, aux fins de dépôt au Parlement. »*

**Fauzia Lalani, ing.**
Directrice et présidente intérimaire
du Conseil de direction

*« En tant que nouveau président du Conseil de direction et directeur, je me réjouis à l'idée de travailler avec le Conseil, le commissaire, les gestionnaires et le personnel de l'Agence. Sous ma direction, le Conseil continuera de s'acquitter de ses importantes responsabilités de surveillance. Ensemble, nous veillerons à ce que l'ARC continue d'appuyer la croissance économique en réduisant la paperasse, de fournir d'excellents services aux Canadiens et de faire preuve des normes les plus élevées en ce qui concerne l'intégrité personnelle et organisationnelle. »*

**Richard (Rick) Thorpe, CPA, CMA, FCMA**
Président du Conseil de direction

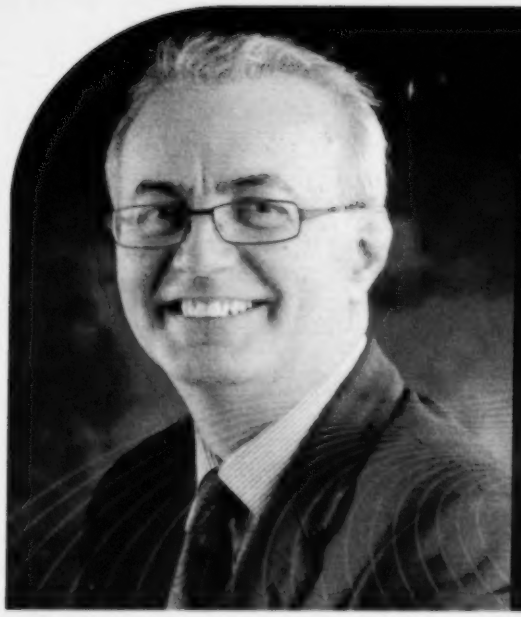
# [message du **commissaire** du revenu et **premier dirigeant**]

En tant que commissaire et premier dirigeant de l'ARC, je suis heureux de présenter le Rapport annuel de cet exercice. Dans mon rôle de commissaire, je dois rendre compte du rendement des programmes fiscaux et de prestations de l'ARC à la ministre du Revenu national et je suis responsable de l'administration de l'ARC devant le Conseil de direction. J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier la ministre et le Conseil du généreux appui qu'ils m'ont offert depuis ma nomination en janvier.

En lisant ce rapport, vous constaterez que les thèmes du service, de l'observation, de l'intégrité et de l'innovation sont présents dans tout le document. Ensemble, ces quatre thèmes témoignent de l'essence de notre approche en matière d'administration fiscale et des prestations et représentent le fondement à partir duquel nous traçons notre feuille de route pour le changement.

Les résultats de rendement qui se trouvent dans le rapport consolident la réputation d'excellence de l'ARC. Les résultats de l'exercice confirment également que la façon dont l'ARC offre les services aux entreprises et aux particuliers continue d'évoluer. Au cours de cette période de production des déclarations, 76 % des déclarations de revenus et de prestations reçues par l'ARC ont été produites par voie électronique. Le site Web de l'ARC a reçu plus de 100 millions de visites, ce qui représente une hausse de 21 % par rapport à l'exercice précédent. Chaque année, un nombre croissant de particuliers et d'entreprises adoptent les services électroniques et les produits d'information électroniques de l'ARC. Notre stratégie de services électroniques nous permet de répondre aux attentes et aux besoins en matière de service des personnes et des entreprises que nous servons et de réduire le coût de la prestation de services. Nous veillerons aussi à continuer de répondre aux besoins en matière de service de tous nos clients.

L'ARC se trouve au milieu de transformations entraînées par les avancées technologiques, les changements sociaux et notre vision stratégique. De plus, la transformation opérationnelle à l'ARC est guidée par la nécessité de soutenir les priorités du gouvernement. L'ARC a continué de jouer son rôle de chef de file à l'appui des initiatives pangouvernementales. En 2012-2013, nous avons joué un rôle de premier plan lors de la mise en œuvre de plusieurs initiatives pangouvernementales importantes, telles que la réduction de la paperasse et le lancement de Services partagés Canada. De plus, nous avons rationalisé nos opérations administratives afin de réduire les coûts administratifs et de respecter les engagements de réduction du déficit annoncés dans le budget fédéral de 2013. Ces réductions des dépenses ont été réalisées sans incidence sur la capacité d'observation de première ligne ou de prestation de services de l'ARC.

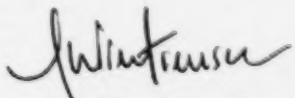


« Je crois vivement que nous devons rester vigilants dans nos efforts pour faire en sorte d'administrer le régime fiscal et de prestations d'une façon qui est équitable, impartiale, transparente et au delà de tout reproche. »

— **Andrew Treusch**

J'aimerais souligner l'importance de l'intégrité et de l'observation. L'une des premières mesures que j'ai prises en tant que commissaire a été de mettre des changements en œuvre afin de renforcer le cadre d'intégrité de l'ARC. Je crois vivement que nous devons rester vigilants dans nos efforts pour faire en sorte d'administrer le régime fiscal et de prestations d'une façon qui est équitable, impartiale, transparente et au delà de tout reproche. La confiance que les Canadiens accordent à l'intégrité de notre administration fiscale et des prestations est le fondement qui soutient le régime d'autocotisation. La confiance à l'égard de ce régime est également renforcée et maintenue en s'assurant que tout le monde paie sa part. C'est pourquoi l'économie clandestine et les stratagèmes de planification fiscale abusive nous préoccupent particulièrement en tant qu'administration fiscale. Ils sapent l'assiette fiscale et ébranlent la confiance que les Canadiens accordent à l'impartialité et à l'équité du régime fiscal. Nous nous attaquons énergiquement à ces questions difficiles à l'aide d'une plus grande coopération internationale et de la mise en œuvre de mesures législatives destinées à renforcer nos outils administratifs et d'exécution. Nous considérons l'inobservation comme une menace directe et réelle pour l'intégrité du régime d'autocotisation, et nous continuerons de canaliser nos ressources afin de lutter contre l'inobservation et d'en réduire l'incidence.

En tant que commissaire de l'ARC, je suis fier des résultats que nous avons obtenus au cours de l'exercice. En présentant ce rapport, j'aimerais exprimer ma plus sincère reconnaissance à tous nos employés. La vraie force de notre organisation est notre personnel compétent et dévoué. La persévérance et le travail acharné que déploient quotidiennement nos employés et les membres de notre direction ont rendu possibles ces résultats positifs.



**Andrew Treusch**
Commissaire du Revenu et
premier dirigeant de l'ARC

# [table de **matières**]


**[section 1 : introduction]** **11**

[section 2 : nos programmes] 17

[cotisations des **déclarations** et **traitement** de **paiements**] 17

[**aide** aux **contribuables** et aux **entreprises**] 27

[**comptes clients** et **observation** en **matière** de **production** des **déclarations**] 37

[**observation** en matière de déclarations] 47

[**appels**] 63

[programmes de **prestations**] 71

[**services** internes] 81

[section 3 : gouvernance de l'Agence et Conseil de direction] 89

[section 4 : autres sujets d'intérêt] 97

**[états financiers]** **110**

# En 2012-2013

nous avons traité
**436 milliards de dollars**
en taxes et droits d'accise

nous avons versé
**123 millions**
de paiements de prestations et de crédits

nos vérifications ont généré une incidence fiscale de
**9,4 milliards de dollars**

nous avons réglé des créances fiscales en souffrance de
**37 milliards de dollars**

# [section 1 : **introduction**]

## [notre **agence**]

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable de l'administration, de l'établissement de la cotisation et de la perception de centaines de milliards de dollars en impôts et en taxes chaque année. L'argent que l'ARC perçoit est utilisé par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations pour financer d'importants programmes sociaux, fournir des services essentiels, ainsi que bâtir et maintenir l'infrastructure nécessaire pour assurer la prospérité économique. L'ARC verse aussi directement des milliards de dollars en prestations et en crédits d'impôt qui contribuent au bien-être des familles, des enfants, des aînés et des personnes handicapées du Canada.

Dans le cadre de son mandat, l'ARC s'efforce de s'assurer que les Canadiens :

- paient leur juste part d'impôt et de taxes;
- reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et rapide des décisions qu'ils contestent.

### À l'ARC, nous :

- **appuyons la création d'emploi et la croissance économique** en rationalisant nos processus et en atténuant le fardeau d'observation imposé aux entreprises.
- **aidons les familles canadiennes** en nous assurant qu'elles obtiennent à temps les prestations et les crédits auxquels elles ont droit.
- **réduisons les dépenses du gouvernement** en améliorant l'efficience de nos opérations administratives et en offrant des services modernes et efficients.
- **faisons preuve d'intégrité et de responsabilité** en menant nos activités avec probité, professionnalisme et transparence.

## [notre **engagement**]

Nous nous employons à contribuer au mieux-être des Canadiens et à appuyer la prospérité économique en assurant une administration fiscale et des prestations de calibre mondial qui est à la fois réceptive, efficace et fiable.

## [nos **principaux résultats**]

| Indicateurs de rendement | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|
| Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps | 90 % | 94 % | 94 % | 95 % |
| Particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus à temps | 90 % | 93 % | 91 % | 92 % |
| Les Sociétés avec un revenu imposable qui ont produit leur déclaration de revenus à temps | 90 % | 85 % | 85 % | 85 % |
| Entreprises inscrites à la TPS/TVH | 90 % | 93 % | 94 % | 95 % |

# [les **quatre piliers** de notre **approche**]

## offrir un **service** exceptionnel afin de faciliter l'observation

Nous croyons que le fait d'offrir un excellent service et d'atténuer le fardeau de l'observation est la meilleure façon d'aider les contribuables à respecter leurs obligations et de nous assurer que les bénéficiaires de prestations reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

## assurer l'**observation** afin de protéger le régime d'autocotisation

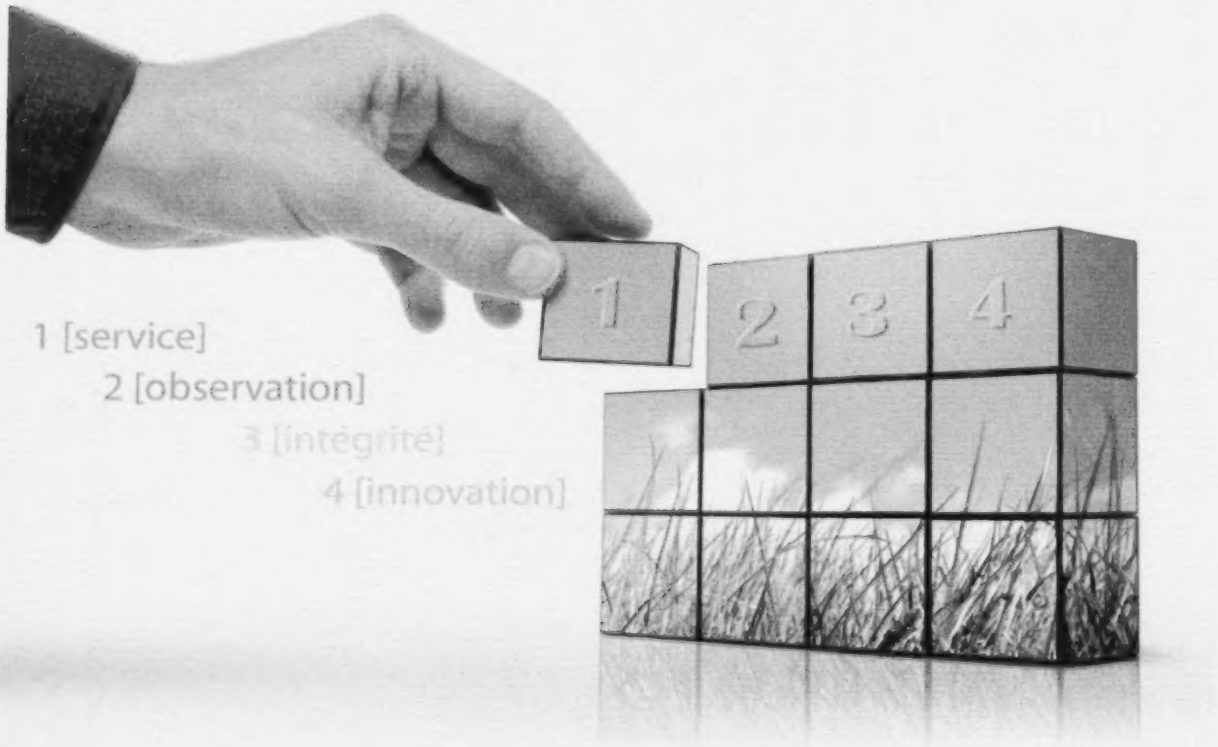
Les Canadiens doivent avoir la certitude que le régime fiscal est juste et intègre. C'est pourquoi l'ARC tient à faire en sorte que chacun paie sa part. Si on ne fait rien, l'inobservation mine le fondement du régime fiscal d'autocotisation et le gouvernement ne peut plus financer les programmes importants et investir dans l'infrastructure essentielle. Nous assurons l'observation en détectant, décourageant et corrigeant le comportement de ceux qui ne respectent pas leurs obligations volontairement ou non.

## agir avec **intégrité** afin de maintenir la confiance des Canadiens

Notre engagement absolu envers l'intégrité maintient la confiance que les Canadiens accordent à notre organisme et la renforce. Il est essentiel à la réussite du régime fiscal d'autocotisation. Que nous fournissions des services ou nous appliquions la loi, exécuter nos fonctions en toute intégrité est le fondement de nos actions.

## créer un changement par l'**innovation**

Notre approche à l'innovation est poussée par notre désir de demeurer une administration fiscale et des prestations de calibre mondial. Que se soit en communiquant des renseignements fiscaux au moyen des médias sociaux our en restructurant les processus internes, nous démontrons notre capacité d'innover et de trouver de meilleurs moyens de répondre aux besoins en évolution et aux attentes des contribuables, des bénéficiaires de prestations et des gouvernements. Nos investissements dans la technologie de l'information sont le moteur de l'innovation. En tant qu'organisme, nous ne nous contentons pas de réagir simplement au changement, nous accueillons l'innovation et amenons le changement.



# [nos **orientations stratégiques**]

*Vision 2020* dresse les orientations stratégiques vers lesquelles nous devons tendre à titre d'organisme afin de continuer d'assurer la meilleure administration fiscale et de prestations possible pour tous les Canadiens. En suivant ces orientations, nous complétons et renforçons les quatre piliers de notre approche fondamentale pour l'administration du régime fiscal et de prestations du Canada.

## VISION 2020: **ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE L'ARC**

### CONTINUUM DES **SERVICES** ET DE **L'OBSERVATION**

**GÉRER**
LES SERVICES ET L'OBSERVATION DE FAÇON INTELLIGENTE

**en** passant d'une variété d'approches qui visent à comprendre les contribuables et à évaluer les risques au sein de chaque programme

**au** renseignement d'entreprise et à des analyses avancées dans l'ensemble de l'ARC pour veiller à ce que l'intervention la plus efficace et efficiente soit utilisée au bon moment dans le continuum des services et de l'observation

**INTÉGRER**
L'EXPÉRIENCE DU CONTRIBUABLE

**en** passant du point de contact déterminé par la fonctionnalité pour la prestation de services

**à** une approche centrée sur le contribuable, qui minimise les interactions et simplifie l'accès à l'information et aux services

**OFFRIR**
UNE CERTITUDE HÂTIVE CONCERNANT LES QUESTIONS FISCALES

**en** passant d'une approche standardisée avec de longs processus de recours qui exigent beaucoup de ressources

**à** des pratiques souples et simplifiées, accessibles aux petits contribuables et qui fournissent une certitude visible aux contribuables coopératifs

**INFLUENCER**
LES ATTITUDES ENVERS L'OBSERVATION

**en** passant de l'acceptation de la position des contribuables sur l'observation

**à** la promotion du lien qui existe entre le fait de payer des impôts et de soutenir notre société, grâce à des stratégies qui tirent profit des normes personnelles et sociales et qui emploient un éventail de médias et de messagers

### LES **LEVIERS**

**ÉLARGIR**
NOTRE PORTÉE PAR L'ENTREMISE DE TIERCES PARTIES

**en** passant de la volonté de vouloir tout faire nous-mêmes

**à** l'utilisation plus systématique de tierces parties, afin d'améliorer les résultats des programmes

**S'ORIENTER**
VERS L'ÉLECTRONIQUE

**en** passant d'un mélange de processus manuels et d'outils électroniques conçus à des fins précises

**à** des solutions technologiques entièrement intégrées pour les segments de contribuables et les services internes, avec le maximum d'automatisation et de libre-service

**MIEUX UTILISER**
DE MEILLEURES DONNÉES

**en** passant des dépôts de données qui servent à des fins opérationnelles précises

**à** une approche d'entreprise destinée à regrouper les données, qui appuie une capacité d'analyse sophistiquée

### FONDATION **D'ENTREPRISE**

**OPTIMISER**
NOTRE ORGANISATION

**en** passant d'une conception organisationnelle qui met l'accent sur des approches fonctionnelles, géographiques et historiques pour l'attribution de la charge de travail

**à** une conception organisationnelle qui met l'accent sur des approches centrées sur le contribuable, qui assigne la charge de travail à la capacité technique disponible à l'aide d'une gestion des connaissances efficace, et qui maximise l'efficience

**BÂTIR**
L'EFFECTIF ET LE MILIEU DE TRAVAIL DE DEMAIN

**en** passant d'un milieu de travail traditionnel et d'un effectif axé sur les transactions liées à des règles et organisées de façon fonctionnelle et géographique

**à** un milieu de travail destiné à soutenir le rendement élevé, comprenant des effectifs variés qui sont à la recherche de connaissances, innovateurs, polyvalents et résilients, en plus d'être axés sur les valeurs et les résultats

## [comment lire ce **rapport**]

Ce rapport donne les grandes lignes des résultats de rendement de l'ARC pour l'exercice 2012-2013. Les résultats atteints démontrent que l'ARC est une administration fiscale et de prestation efficace et efficiente et qu'elle contribue au bien-être économique et social des Canadiens. En dépit de notre réussite, nous reconnaissons que pour demeurer l'une des administrations fiscales et de prestations les plus réputées du monde, nous devons avoir une vision stratégique précise pour l'avenir. Ce rapport fait état de notre parcours stratégique à mesure que nous nous dirigeons vers Vision 2020 et que nous renforçons les quatre piliers de notre approche l'administration fiscale et des prestations.

En plus de raconter l'histoire de notre parcours stratégique et de donner les résultats de rendement de l'exercice, ce rapport décrit de façon détaillée les étapes que nous avons entreprises pour respecter notre engagement à appuyer les efforts du gouvernement en vue de réduire le déficit fédéral. Nous contribuons à cette priorité gouvernementale importante en participant à plusieurs initiatives pangouvernementales et en mettant en œuvre des mesures d'économies et de limitations des coûts dans notre propre organisme.

Il ne fait aucun doute que le besoin de l'ARC de respecter ses engagements de réduction du déficit y a accéléré le rythme des changements. Toutefois, les lecteurs du présent document doivent également comprendre que, bien que l'ARC a augmenté le rythme des changements pour respecter les priorités gouvernementales immédiates, le fond et la nature de ces changements sont toujours déterminés par ses orientations stratégiques à plus long terme et son approche fondamentale envers l'administration fiscale et de prestations.

Les initiatives et les améliorations aux programmes décrites dans ce rapport devraient être envisagées sous le prisme des quatre piliers de notre approche de l'administration fiscale et

des prestations. Lorsqu'elles sont examinées ainsi, les initiatives mises en évidence dans le rapport sont vues dans le bon contexte. Les investissements que nous avons faits dans l'infrastructure, les changements que nous avons mis en œuvre dans nos opérations et les services que nous avons instaurés ont tous été faits dans le but ultime d'améliorer notre capacité à faire ce qui suit :

- fournir un service exceptionnel afin de rendre l'observation plus facile;
- assurer l'observation et protéger le régime d'autocotisation;
- agir avec intégrité afin de maintenir la confiance des Canadiens;
- mener le changement par l'innovation.

Nos initiatives et nos décisions en matière d'investissements ont été guidées par nos orientations stratégiques et mises en œuvre afin d'améliorer les fondements de notre approche de l'administration fiscale et des prestations. Cela vaut que nous ayons travaillé avec des partenaires internationaux pour combattre la planification fiscale abusive et l'économie clandestine, améliorer nos services électroniques et nos produits d'information ou que nous ayons participé à des initiatives pangouvernementales, notamment pour la réduction de la paperasse.

Le rapport de cette année brosse le tableau du rendement d'un organisme qui a adopté une approche saine et une vision stratégique et qui construit l'avenir, appuie les priorités gouvernementales importantes et remplit son mandat.

Un record de **76 %** des déclarations de revenus et de prestations ont été produites par voie électronique pendant la période de production des déclarations 2013

La valeur totale des paiements traités était d'environ

**436 milliards de dollars**

# [section 2 : nos **programmes**]

# [cotisations des **déclarations** et **traitement** de **paiements**]

## [**description** du programme]

L'ARC entreprend une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et des déclarations de renseignements et pour traiter ces dernières et les paiements des particuliers et des entreprises. Nous entreprenons des activités qui facilitent pour les particuliers et les entreprises la tâche de respecter leurs obligations de production, de déclaration et de paiement. Nous établissons les cotisations des déclarations de revenus pour les particuliers et les entreprises, et nous traitons et redressons ces déclarations. Nous examinons les renseignements fournis afin de trouver des erreurs. Nous détectons l'inobservation au moyen d'une évaluation du risque et d'un rapprochement des données de tiers. À l'aide de ces activités, nous appuyons le processus d'établissement des cotisations de déclarations de revenus du début à la fin.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 617 948 | 660 575 | 709 447 | **643 800** | 16 775 |

| Sous-programmes | Dépenses prévues[1] | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|
| Traitement des déclarations et paiements des particuliers | 308 438 | **298 365** | 10 073 |
| Traitement des déclarations et paiements des entreprises | 209 137 | **203 212** | 5 925 |
| Administration de la TPS au Québec | 143 000 | **142 223** | 777 |
| **Total** | **660 575** | **643 800** | **16 775** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Sous-programmes | Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|---|
| Traitement des déclarations et paiements des particuliers | 4 235 | **3 958** | 277 |
| Traitement des déclarations et paiements des entreprises | 2 805 | **2 577** | 228 |
| Administration de la TPS au Québec | S.O. | **S.O.** | S.O. |
| **Total** | **7 040** | **6 535** | **505** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## [**description** des sous-programmes]

| | |
|---|---|
| **Traitement des déclarations et des paiements des particuliers** | Le programme de traitement des déclarations et des paiements des particuliers fait en sorte que les particuliers aient les services dont ils ont besoin afin de se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada. Il traite tous les renseignements et les paiements envoyés par les particuliers. De plus, il évalue les renseignements et les valide, et informe les particuliers des résultats de leur cotisation ou de leur nouvelle cotisation. |
| **Traitement des déclarations et des paiements des entreprises** | Le programme de traitement des déclarations et des paiements des entreprises fait en sorte que les entreprises aient les services dont elles ont besoin afin de se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada. Il traite tous les renseignements et les paiements envoyés par les entreprises. De plus, il évalue les renseignements et les valide, et informe les entreprises des résultats de leur cotisation ou de leur nouvelle cotisation. Le programme inscrit aussi les entreprises au Canada au numéro d'entreprise, tient à jour l'état d'un compte et administre les programmes d'accise. |
| **Administration de la TPS au Québec** | Le programme d'administration de la taxe sur les produits et services du Québec gère le protocole d'entente conclu avec Revenu Québec et les paiements faits à Revenu Québec pour l'administration de la TPS dans cette province. |

# [**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

## [**appuyer** l'établissement de cotisations des **déclarations** et le traitement des **paiements**]

Produire des déclarations et faire des paiements devraient être faciles. Puisque les Canadiens se tournent de plus en plus vers les services en ligne pour interagir avec le gouvernement, nous tenons à jour des portails comme Mon dossier et Mon dossier d'entreprise afin que les contribuables puissent gérer leurs renseignements fiscaux et sur les prestations en ligne. Les contribuables sont plus susceptibles d'observer la loi s'il est facile de le faire, et les services que nous offrons rendent la gestion des affaires fiscales et la production de déclarations de revenus faciles et simples.

### [Mon **dossier** pour les **particuliers**]

Nous avons lancé Mon dossier en 2003 pour répondre à la demande grandissante de libre-service et pour permettre aux utilisateurs de gérer leurs données en leur permettant d'accéder à leurs renseignements n'importe où, n'importe quand. Mon dossier est un portail sécurisé qui permet à un particulier de faire le suivi de son remboursement, de voir ou de modifier sa déclaration, de consulter ses versements de prestations et de crédits et son maximum déductible au titre des REER, de changer son adresse ou ses numéros de téléphone, de s'inscrire au dépôt direct et bien plus encore.

#### Principal résultat

- 6,7 millions d'ouvertures de session ont été faites dans Mon dossier, une augmentation de 14,8 % par rapport à 2011-2012. Plus de 546 000 particuliers y ont accédé pour la première fois

Nous cherchons continuellement à améliorer les fonctions de Mon dossier, car nous souhaitons offrir aux utilisateurs une plus grande flexibilité et de nouvelles façons de gérer leurs affaires fiscales. À cette fin, nous avons apporté plusieurs améliorations et ajouté des services à Mon dossier, dont les suivants :

- La capacité de demander un formulaire de versement
- Le statut des déclarations est indiqué plus clairement dans la page d'accueil de Mon dossier

Les contribuables et les bénéficiaires de prestations peuvent voir des renseignements fiscaux de base au moyen d'Accès rapide. Pour ce faire, ils doivent confirmer leur identité au moyen de leur numéro d'assurance sociale, de leur date de naissance et de renseignements fournis dans leur déclaration de revenus et de prestations d'années précédentes. Ce service donne à un particulier l'accès immédiat à certains de ses renseignements dans Mon dossier, comme la capacité de voir le statut de sa déclaration de revenus, le maximum déductible au titre des REER, les droits de cotisation à un CELI et le statut des paiements de prestations.

## Accent mis sur les petites entreprises

Les petites entreprises sont le moteur de l'économie canadienne. Puisque 98 % des entreprises canadiennes ont moins de 100 employés, le temps et les ressources utilisés pour traiter des questions réglementaires représentent le principal obstacle à leur capacité de faire concurrence. Par conséquent, l'ARC prend un certain nombre d'initiatives visant à réduire le fardeau administratif ainsi que le temps et les coûts liés à la production de déclarations de revenus et au traitement des paiements pour les entreprises. Nous voulons qu'il soit plus facile pour les entreprises canadiennes de faire affaire avec nous et de se conformer aux lois fiscales du Canada.

Le recours au numéro d'entreprise de l'ARC comme identificateur commun pour toutes les interactions fédérales, provinciales et municipales avec les entreprises fait partie de nos efforts en vue d'améliorer l'échange de renseignements et de réduire le nombre d'interactions avec le gouvernement pour les petites entreprises. À ce jour, six provinces et une ville ont adopté le numéro d'entreprise. Nous nous attendons à ce qu'un plus grand nombre de municipalités et de gouvernements l'adoptent aussi afin de faciliter l'inscription et d'éliminer les comptes en double et les erreurs.

Les petites entreprises ont des idées sur la façon dont l'ARC peut mieux répondre à leurs besoins. Nous les consultons régulièrement afin de mieux comprendre leurs préoccupations et d'améliorer nos services dans la mesure du possible. Par exemple, après avoir consulté des petites entreprises en novembre 2012, nous avons fait la promotion du dépôt direct et du crédit pour l'embauche visant les petites entreprises et lancé notre nouvelle page d'accueil pour les entreprises www.arc.gc.ca/entreprisesenligne. Nous savons que les petites entreprises trouveront utile de pouvoir accéder aux services comme Soumettre une demande de renseignements, Demander un règlement relatif au RPC et à l'AE et Calculer les retenues sur la paie, à partir de la même page Web.

**Principal résultat**

- Près d'un million d'ouvertures de session ont été faites dans Accès rapide. Plus de 424 000 particuliers ont consulté leurs renseignements fiscaux au moyen d'Accès rapide pour la première fois

### [Mon dossier d'entreprise]

Mon dossier d'entreprise est un portail en ligne sécurisé qui permet aux propriétaires d'entreprises d'avoir un accès immédiat à leurs renseignements et de gérer divers comptes d'entreprises comme la TPS/TVH, les retenues sur la paie, l'impôt sur le revenu des sociétés, la taxe d'accise, les droits d'accise et bien plus encore. Par exemple, la capacité de télécharger des feuillets de renseignements fiscaux manquants peut faire économiser du temps aux propriétaires d'entreprises et leur éviter des problèmes. Ce portail est de très grande valeur pour les propriétaires d'entreprises qui souhaitent surveiller leurs affaires fiscales de près. Les représentants autorisés peuvent aussi accéder à ces services au moyen de Représenter un client.

**Principal résultat**

- Près de 2,7 millions d'ouvertures de session ont été faites dans Mon dossier d'entreprise. Le nombre d'entreprises qui s'y sont inscrites et qui ont un numéro d'entreprise a plus que doublé au cours des trois dernières années

**Mon dossier d'entreprise est l'un des points centraux de notre stratégie visant à habiliter les propriétaires d'entreprises et à réduire le coût, le temps et l'effort qui sont nécessaires pour observer les lois fiscales du Canada. Afin de répondre aux besoins et aux attentes des propriétaires d'entreprises, nous avons apporté plusieurs améliorations et ajouté des services à Mon dossier d'entreprise, dont les suivants :**

- **Le service de demandes de renseignements de Mon dossier d'entreprise permet aux entreprises de poser des questions fiscales en ligne qui ont trait à leur compte et de recevoir par écrit les renseignements auxquels ils peuvent se fier. En 2012-2013, l'ARC a**

répondu à un peu moins de 5 000 demandes de renseignements en ligne

- La page d'accueil de Mon dossier d'entreprise a été restructurée afin de respecter les normes d'accessibilité
- Une option a été ajoutée à Retenues sur la paie afin de permettre aux propriétaires de petites entreprises de demander un remboursement pour le crédit pour l'embauche visant les petites entreprises
- Au moyen de Gérer le courrier en ligne, les propriétaires d'entreprises peuvent désormais recevoir des avis par courriel les informant que de la correspondance propre au compte peut être consultée dans Mon dossier d'entreprise
- La capacité de produire certains choix liés à la TPS/TVH

## [**Représenter** un client]

Les préparateurs de déclarations de revenus jouent un rôle de plus en plus important dans la gestion des affaires fiscales au nom de particuliers et d'entreprises. Afin de faciliter le travail de ces préparateurs et de faciliter l'observation des lois fiscales du Canada, l'ARC a lancé en 2006 le portail sécurisé Représenter un client. Il s'agissait à l'époque d'un service unique au monde.

Représenter un client permet à un préparateur de déclarations de revenus ou à un représentant d'accéder aux renseignements fiscaux et aux services au nom d'un particulier ou d'une entreprise. Le représentant peut être un ami ou un membre de la famille, le propriétaire d'une entreprise qui fournit des services fiscaux ou de la paie à des clients, ou l'employé d'une entreprise qui fournit de tels services.

En 2012-2013, nous avons amélioré le processus d'inscription à Représenter un client en le rendant plus facile et plus rapide pour les représentants. Ces derniers ont désormais besoin d'un seul identificateur pour leurs interactions avec les clients ou les membres de la famille.

### Principaux résultats

- 5 547 661 comptes de particulier ont été accédés par le service Représenter un client
- 2 662 741 comptes d'entreprise ont été accédés par le service Représenter un client

## [initiative **majeure**]

Les particuliers et les entreprises souhaitent économiser temps et argent. L'ARC étudie des façons de soutenir les processus d'établissement de cotisations de déclarations et de traitement des paiements qui réduisent la paperasse, de réduire le nombre d'interactions entre l'ARC et les contribuables et de répondre aux attentes de service rentable de la part de l'ARC.

Notre dernière initiative est Soumettre des documents, une méthode en ligne sécurisée permettant aux contribuables et à leurs représentants de nous présenter des documents à l'appui et des reçus. Soumettre des documents a été mis en œuvre en 2012 pour notre premier adoptant précoce, le Programme de révision des cotisations des sociétés.

## [programme **communautaire** des **bénévoles** en matière d'**impôt**]

Chaque année, des milliers de Canadiens admissibles obtiennent de l'aide de bénévoles du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Puisque la production d'une déclaration de revenus et de prestations est essentielle pour qu'un particulier reçoive les prestations auxquelles il a droit, l'ARC a un intérêt dévolu à appuyer les bénévoles du PCBMI. Elle s'attend à continuer de jouer un rôle important à offrir une formation et un logiciel de préparation de déclarations de revenus pour les bénévoles, de même qu'un réseau de coordonnateurs afin de guider des organismes communautaires dans leur exécution du programme.

### Principal résultat

- Les bénévoles ont rempli 565 621 déclaration de revenus au nom de Canadiens admissibles

## [établissement des **cotisations** des déclarations et **traitement des paiements**]

Chaque année, l'ARC établit des cotisations pour des millions de déclarations de revenus des particuliers et des sociétés. Nous traitons ces déclarations et entrons les renseignements dans nos systèmes afin de mettre à jour les comptes des contribuables et le statut de leurs obligations fiscales. Nous entreposons ensuite les déclarations pour consultation ultérieure. Nous menons des activités afin de détecter l'inobservation avant et après l'établissement des cotisations pour ces déclarations. Lorsque nous y trouvons des erreurs, nous les corrigeons. Notre but est de traiter les déclarations et les paiements le plus rapidement et exactement possible pour que les Canadiens conservent leur confiance dans l'intégrité du régime d'autocotisation du Canada et que l'assiette fiscale du Canada soit protégée.

Bien que nous ayons manqué de justesse notre norme de service pour le traitement des déclarations de la TPS/TVH, nous avons dépassé nos objectifs pour le traitement des déclarations de revenus des sociétés et la taxe d'accise, les droits, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et les déclarations sur le bois d'œuvre.

## Augmenter la production de déclarations par voie électronique

La production en ligne est plus rapide, plus simple, plus efficace et plus durable, sur le plan environnemental, que la production sur papier. En 2011, environ 1,3 million de trousses de production de déclarations de revenus ont été envoyées, mais jamais utilisées. À mesure qu'un nombre croissant de contribuables passent aux services en ligne, y compris la production électronique de déclarations, l'utilisation de nos produits imprimés et du service IMPÔTEL diminue de façon importante.

L'ARC s'est engagée à réduire les coûts et le gaspillage. Par conséquent, elle a abandonné le service IMPÔTEL pour les particuliers et n'a pas postés les trousses personnalisées de déclarations de revenus et de prestations pour l'année d'imposition 2012. Les Canadiens pouvaient tout de même produire leur déclaration de façon traditionnelle – sur papier. L'ARC a instauré des mesures en vue d'accroître la production électronique et de réaliser une meilleure uniformité, notamment :

- Mettre à jour la page Web Préparez-vous afin de mieux répondre aux besoins des déclarants qui produisent leur déclaration par voie électronique pour la première fois.
- Éliminer le code d'accès IMPÔTNET. Seuls le NAS et la date de naissance du contribuable sont requis pour IMPÔTNET.
- Permettre aux déclarants qui produisent une déclaration pour la première fois de le faire par IMPÔTNET.
- Promouvoir le logiciel homologué gratuit dans le site Web de l'ARC et dans divers produits de communication de l'ARC.
- Instaurer la déclaration électronique obligatoire pour les préparateurs d'impôt qui, moyennant des frais, préparent plus de 10 déclarations de sociétés ou de particuliers.

### Principaux résultats

- Nous avons établi plus de 27 millions de cotisations pour des déclarations de revenus et de prestations de particuliers
- Nous avons traité environ 2,1 millions de déclarations de revenus des sociétés
- Nous avons traité plus de 7,4 millions de déclarations de la TPS/TVH
- Nous avons traité plus de 35 millions de paiements
- La valeur totale des paiements traités est d'environ 436 milliards de dollars

Un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises produisent leurs déclarations et font leurs paiements en ligne parce que cela est plus rapide et plus facile. L'ARC peut traiter les déclarations et les paiements électroniques plus rapidement. Les particuliers qui utilisent IMPÔTNET et qui ont déjà le dépôt direct peuvent s'attendre à recevoir leur remboursement en aussi peu que huit jours ouvrables. Les contribuables qui demandent un redressement électronique de leurs déclarations de revenus et de prestations peuvent s'attendre à ce que nous leur répondions en deux semaines. Cela se compare favorablement aux sept semaines dont nous avons habituellement besoin pour traiter les demandes présentées sur papier.

Nous avons mené une solide campagne afin d'encourager les particuliers à produire par voie électronique pendant la période de production des déclarations de 2013. Un nombre record de 76 % des déclarations de revenus et de prestations ont été produites de cette façon, soit 11 points de pourcentage de plus qu'entre février 2012 et août 2012.

### Principaux résultats

- 76 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique
- En moyenne, nous avons traité des déclarations de revenus produites par voie électronique en 11 jours, comparativement à 30 jours pour celles produites sur papier

- 64 % des déclarations de la TPS/TVH ont été produites par voie électronique, soit près de 7 points de pourcentage de plus qu'en 2011-2012
- 69,9 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne, soit 8 points de pourcentage de plus qu'en 2011-2012
- Le nombre de déclarations de renseignements T4 produites par voie électronique a augmenté de presque 21 %
- Le volume de paiements traités par voie électronique a augmenté de 12 %

## [**corriger** et **détecter**]

Nous analysons les déclarations de revenus afin de trouver des erreurs, comme un montant indiqué à la mauvaise ligne, et afin de détecter l'inobservation. Nous prenons note des erreurs communes afin de trouver des lacunes dans les renseignements ou les services. Nous détectons aussi les demandes inadmissibles au moyen d'un examen initial des crédits d'impôt et des montants demandés. Trouver des erreurs et les corriger dans le cadre de nos programmes d'intervention précoce nous aident à résoudre l'inobservation de la façon la moins intrusive et à réduire au minimum le risque que les contribuables paient des pénalités et des intérêts.

Nous déterminons aussi les crédits d'impôt non demandés, les prestations et les paiements en trop pour les contribuables. Ensuite, nous redressons les déclarations de revenus et de prestations afin qu'elles fassent état des redressements avantageux.

### Principaux résultats

- Nous avons relevé 162 millions de dollars en impôt dû additionnel dans les déclarations de revenus et de prestations après avoir trouvé des erreurs et examiné les demandes à risque élevé
- 353 064 particuliers ont obtenu un redressement avantageux de leurs déclarations
- Le redressement avantageux moyen était de 279 $

Nous continuons d'examiner les déclarations de revenus et de prestations une fois que les avis de cotisation sont envoyés. Nous sélectionnons des dossiers et communiquons avec les contribuables pour obtenir plus de renseignements en vue de vérifier les demandes faites dans leurs déclarations de revenus. Nous comparons aussi les renseignements que nous avons obtenus de tiers aux renseignements indiqués dans les déclarations. Nous examinons les déclarations de revenus

des sociétés afin de nous assurer de l'exactitude et de la validité des cotisations de déclarations de revenus des sociétés.

### Principaux résultats

- Nous avons relevé plus de 264 millions de dollars en impôt dû additionnel après avoir examiné les renseignements envoyés par les contribuables en vue de vérifier les demandes faites dans leurs déclarations de revenus
- Nous avons trouvé 715 millions de dollars en impôt dû additionnel après avoir rapproché les renseignements envoyés par les contribuables de ceux envoyés par des tiers
- Nous avons relevé 50 millions de dollars en impôt dû additionnel dans les déclarations de revenus des sociétés
- Nous avons trouvé 144 millions de dollars en impôt dû additionnel sur les pertes déclarées dans les déclarations de revenus des sociétés d'années précédentes

Mis ensemble, nos efforts nous ont permis d'établir la cotisation de plus de 1,3 milliard de dollars en impôt supplémentaire.

# [conclusion]

Un plus grand nombre de Canadiens choisissent de gérer leurs affaires fiscales au moyen de nos portails en ligne : Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client.

Bien que de plus en plus de Canadiens profitent des avantages du libre-service, les tiers jouent aussi un rôle plus important à aider les Canadiens à observer les lois fiscales du Canada.

L'ARC renforce sa relation avec les préparateurs de déclarations de revenus. En remplissant et en produisant des déclarations de revenus et de prestations au nom de millions de Canadiens tous les ans, les préparateurs jouent un rôle essentiel dans le régime fiscal du Canada. L'ARC peut aider les contribuables à observer les lois en travaillant avec les préparateurs de déclarations de revenus en vue de favoriser de bonnes pratiques d'observation et en renforçant son soutien aux services qu'ils fournissent à leurs clients.

L'ARC continuera d'élaborer des outils et des services en vue de faciliter et de rendre plus rapides la production de déclarations et le paiement de l'impôt. Bien que le libre-service en ligne demeurera l'option de service préférée, l'ARC s'assurera que les Canadiens peuvent tout de même produire leurs déclarations de revenus et de prestations sur papier ou demander une pièce de versement pour payer par chèque.

## Rapport d'évaluation de l'inscription des entreprises

En 2012-2013, nous avons effectué une évaluation interne de notre programme du numéro d'entreprise en nous concentrant sur les questions d'efficience, d'efficacité et de coordination de l'inscription à l'interne.

L'évaluation a permis de révéler que, bien que l'ARC traite efficacement les demandes, les coûts de programme varient de façon importante en fonction de la méthode d'inscription choisie. Les inscriptions en ligne semblent être la méthode la plus efficiente et efficace.

Les auteurs du rapport ont constaté qu'il n'y a aucune mesure législative précisant les renseignements qu'il faut fournir pour obtenir un numéro d'entreprise ou régissant l'utilisation des renseignements. Ils ont aussi mentionné que des données incomplètes d'inscription peuvent nuire aux efforts de l'ARC en vue d'assurer l'observation des obligations fiscales.

À la suite de ces constatations, l'ARC examinera les coûts et les avantages associés à la méthode d'inscription actuelle afin de s'assurer que son approche profite pleinement de la technologie, des données existantes et des processus de vérification et de validation.

Des détails se trouvent dans le site Web de l'ARC à :
www.cra-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2013/bsnss-rgstrtn-fra.html#h2

# [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| L'ARC soutient le traitement rapide et exact des déclarations de revenus et de prestations et des déclarations de renseignements, ainsi que le traitement des paiements | Nombre d'ouverture de sessions réussies à Mon dossier | Tendance à la hausse | 4 690 737 | 5 837 173 | 6 705 022 |
| | Nombre d'ouverture de sessions réussies à Mon dossier d'entreprises | Tendance à la hausse | 1 240 702 | 1 913 141 | 2 664 791 |
| | Représenter un client – accès aux comptes des particuliers | Tendance à la hausse | 3 193 919 | 4 522 971 | 5 547 661 |
| | Représenter un client – accès aux comptes des entreprises | Tendance à la hausse | 1 162 177 | 1 850 268 | 2 662 741 |
| | Pourcentage des paiements électroniques | Tendance à la hausse | 29,7 % | 33,4 % | 36,7 % |
| | Pourcentage des particuliers qui produisent par voie électronique | Tendance à la hausse | 64 %[1] | 65 %[1] | 76 % |
| | Pourcentage des sociétés qui produisent par voie électronique | Tendance à la hausse | 46,8 % | 61,4 % | 69,9 % |
| | Pourcentage des déclarations de la TPS/TVH qui sont produites par voie électronique | Tendance à la hausse | 41,3 % | 57,5 % | 64,3 % |
| Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation d'impôt exacts et à temps et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun | Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'oeuvre et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours | 95 % | 97,6 % | 98,2 % | 98,4 % |
| | Traitement des déclarations de la TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours | 95 % | 90,3 % | 91 % | 93,8 % |
| | Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours | 90 % | 94,5 % | 95,2 % | 95,2 % |
| | Réponse aux redressements d'une déclaration T1 demandés par les contribuables dans un délai moyen de 8 semaines | 100 % | 7,2 semaines | 7 semaines | 7 semaines |
| | Réponse aux redressements d'une déclaration T1 demandés par les contribuables, reçues par Internet dans un délai moyen de 2 semaines | 100 % | 1,8 semaines | 1,8 semaines | 2 semaines |
| | Traitement des déclarations de revenus T1 sur papier dans un délai moyen de 4 à 6 semaines | 100 % | 3,9 semaines | 3,9 semaines | 4,3 semaines |
| | Traitement des déclarations électroniques T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) dans un délai moyen de 2 semaines | 100 % | 1,7 semaines | 1,6 semaines | 1,6 semaines |
| | Traitement des déclarations des fiducies T3 dans un délai de 4 mois | 95 % | 98,5 % | 98,7 % | 98,7 % |

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les particuliers reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts | Pourcentage des cinq normes de service liées aux activités de déclarations des particuliers (T1) et des fiducies (T3) qui ont atteint les normes de rendement ciblées | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | Pourcentage des déclarations T1 traitées avec exactitude | 98 % | 98,8 % | 98,8 % | 99 % |
| | Pourcentage des déclarations T1 reçues à temps et traitées au plus tard à la mi-juin | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation par les particuliers des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard | Pourcentage des examens de validation des déclarations T1 effectués par rapport au nombre prévu | 100 % | S.O. | S.O. | 104 % |
| | Ratio de la valeur monétaire des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires | Ratio minimum de 2:1 | S.O. | S.O. | 2,6:1 |
| Les paiements par les particuliers et les entreprises au receveur général sont traités à temps | Pourcentage des paiements effectués par les particuliers et les entreprises au receveur général déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception | 96 % | 99,6 % | 99,3 % | 99,4 % |

[1] Les résultats ont été ajustés, car ils sont maintenant calculés selon la période de production allant du 1er février au 31 août, et non du 1er avril au 31 mars.
S.O. : Nouvel indicateur en 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Nous avons répondu à plus de **23 millions**
d'appels par l'intermédiaire de nos agents et de nos services automatisés

Nos vidéos YouTube ont été visionnées plus de **736 000** fois

Nous avons traité **87 766** déclarations de
renseignements d'organismes de bienfaisance

# [aide aux contribuables et aux entreprises]

## [description du programme]

En tant qu'administrateur du régime fiscal d'autocotisation du Canada, l'ARC a la responsabilité de fournir aux contribuables des renseignements exacts et dans les plus brefs délais, de façon à ce qu'ils puissent respecter les lois fiscales du Canada. Nous tenons donc à jour un site Web qui contient des renseignements généraux sur nos programmes. Nous utilisons aussi des vidéos et des webinaires et nous interagissons avec les Canadiens dans les médias sociaux. Lorsque les contribuables ont besoin d'aide supplémentaire, nous offrons de l'expertise et une orientation par l'intermédiaire de nos services téléphoniques, d'interprétation technique et de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu. Nous administrons et nous surveillons également les organismes de bienfaisance et les régimes enregistrés afin de nous assurer qu'ils sont gérés conformément aux lois existantes.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 543 025 | 583 128 | 467 240 | **453 280** | 129 848 |

| Sous-programmes | Dépenses prévues[1] | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|
| Services aux contribuables – demandes de renseignements | 159 129 | **174 462** | (15 333) |
| Services aux contribuables – produits d'information | 9 303 | **11 481** | (2 178) |
| Politique, décisions et interprétation[3] | 364 516 | **221 511** | 143 005 |
| Régimes enregistrés | 16 001 | **16 191** | (190) |
| Organismes de bienfaisance | 29 804 | **25 372** | 4 432 |
| Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme | 4 375 | **4 264** | 111 |
| **Total** | **583 128** | **453 280** | **129 848** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

3 Inclut les paiements législatifs liés à l'entente Canada/EU sur le bois d'oeuvre (dépenses prévues de 280 millions de dollars et dépenses réelles de 136,9 millions de dollars, soit un écart de 143,1 millions de dollars).

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Sous-programmes | Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|---|
| Services aux contribuables – demandes de renseignements | 2 448 | **2 478** | (30) |
| Services aux contribuables – produits d'information | 133 | **148** | (15) |
| Politique, décisions et interprétation | 1 058 | **985** | 73 |
| Régimes enregistrés | 174 | **153** | 21 |
| Organismes de bienfaisance | 292 | **256** | 36 |
| Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme | 36 | **37** | (1) |
| **Total** | **4 141** | **4 057** | **84** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## [description des sous-programmes]

| | |
|---|---|
| **Services aux contribuables – demandes de renseignements** | Le programme des services aux contribuables – demandes de renseignements élabore et maintient les services de renseignements qui aident les contribuables à respecter volontairement les lois fiscales du Canada. Il fournit des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone et écrites au moyen de notre site Web, de même que d'autres services ciblés. |
| **Services aux contribuables – produits d'information** | Le programme des services aux contribuables – produits d'information est responsable de fournir des renseignements fiscaux dans le site Web de l'ARC et des produits d'information comme des dépliants, des brochures et des trousses d'impôt. |
| **Politique, décisions et interprétation** | Le programme des politiques, des décisions et des interprétations est responsable de la position officielle de l'ARC pour l'interprétation des lois que celle-ci applique. Il clarifie les questions fiscales avec lesquelles les contribuables, les inscrits et les intermédiaires fiscaux peuvent être aux prises en leur expliquant comment la législation s'applique à leurs situations particulières. Le programme les renseigne aussi sur les questions liées à l'impôt, aux taxes, au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi en émettant des décisions, des interprétations, des publications techniques et des bulletins. Il offre une certitude précoce aux contribuables au moyen de décisions anticipées et exécutoires et des interprétations non exécutoires. Le programme élabore la politique législative en collaboration avec le ministère des Finances et offre des services spécialisés de politique législative et des services administratifs à d'autres organismes gouvernementaux canadiens. |
| **Régimes enregistrés** | Le programme des régimes enregistrés est responsable des activités liées aux dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* pour les régimes de revenu différé et d'épargne. Il offre des renseignements au moyen de ses pages Web, d'activités de sensibilisation, de sa ligne de demandes de renseignements téléphonique et de ses services de communication écrite. Il est chargé de l'inscription, de la vérification et de l'approbation des cotisations à ces régimes en vue d'assurer l'observation. |
| **Organismes de bienfaisance** | Le programme des organismes de bienfaisance administre le programme national pour les organismes de bienfaisance, les associations canadiennes enregistrées de sport amateur et les organismes enregistrés de services nationaux dans le domaine des arts. Le programme est responsable d'un éventail d'activités liés à l'observation, comme l'inscription, la communication, la sensibilisation, le traitement, l'examen, la vérification, l'exécution, les politiques ainsi que les conseils techniques. |
| **Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme** | Le programme des organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme protège l'intégrité du système d'enregistrement des organismes de bienfaisance en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada, en triant les demandes et en surveillant les organismes de bienfaisance enregistrés pour y détecter tout risque d'activités terroristes. |

# [**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

## [fournir des **renseignements généraux**]

L'ARC fournit des renseignements aux contribuables de façon à ce qu'ils puissent plus facilement observer les lois fiscales du Canada. Nous encourageons l'observation en nous assurant que les contribuables ont accès aux renseignements dont ils ont besoin afin de respecter leurs obligations fiscales. Pour ce faire, nous interagissons avec les contribuables et les bénéficiaires de prestations par divers moyen en vue de mieux leur faire connaître nos programmes et services et de les encourager à utiliser ceux-ci. Nous surveillons l'utilisation des services afin de voir où se trouvent les écarts et de prioriser en conséquence les améliorations à notre service.

### [le **site Web** de l'ARC]

Le site Web de l'ARC est le moyen principal de fournir des renseignements généraux. Notre site est structuré selon quatre catégories principales : particuliers et familles, entreprises, organismes de bienfaisance et dons, et représentants. Il couvre un éventail de sujets et les visiteurs ont seulement quelques clics à faire pour télécharger le formulaire ou la publication dont ils ont besoin.

Nous mettons régulièrement à jour nos pages Web afin d'ajouter du contenu ou d'améliorer la navigation et la clarté des renseignements. Nous utilisons l'analytique Web pour nous aider à comprendre comment les Canadiens utilisent notre site Web, évaluer son efficacité et l'améliorer. En 2012-2013, nous avons modifié la présentation des renseignements dans la section TPS/TVH du site Web afin que les visiteurs puissent trouver plus rapidement ce dont ils ont besoin. Nous avons aussi créé www.arc.gc.ca/entreprisesenligne, une page Web qui regroupe tous les services électroniques offerts aux entreprises selon la tâche que les entreprises effectuent par rapport à leurs renseignements fiscaux.

Notre site Web a été mis à jour pour être conforme à la nouvelle Norme sur la facilité d'emploi des sites Web du gouvernement du Canada. Cette norme permet une expérience plus uniforme et conviviale dans les sites

Web dugouvernement du Canada. L'ARC offre un environnement en ligne pratique et sécurisé afin que les Canadiens puissent trouver les renseignements et faire des opérations avec elle.

### Principaux résultats

- Nous avons reçu 105 929 746 visites à notre site Web, une augmentation de 21 % par rapport à 2011-2012
- 22 967 983 formulaires et publications qui ont été téléchargés

## [**webinaires, vidéos** et médias **sociaux**]

Nous renseignons les contribuables au moyen de séances d'information et de vidéos. Nous utilisons également des webinaires, qui sont des présentations interactives effectuées sur Internet. Bien que les séances d'information nous permettent d'avoir un dialogue plus engageant avec les participants, les webinaires sont pratiques et faciles à utiliser.

Nos séances d'information, webinaires et vidéos contiennent des renseignements à jour sur nos programmes et nos initiatives. Ils aident les contribuables à en savoir plus sur leurs obligations fiscales et les prestations auxquelles ils peuvent avoir droit. Les vidéos diffusées cette année contiennent des renseignements sur des sujets comme les étudiants canadiens et les impôts, la TPS/TVH pour les petites entreprises et les Points saillants des organismes de bienfaisance, un nouvel affichage qui donne un résumé des activités, des revenus et des dépenses d'un organisme de bienfaisance enregistré.

### Principaux résultats

- Nous avons donné plus de 2 474 séances d'information devant 86 703 participants
- Nous avons présenté plus de 152 webinaires à environ 10 525 participants
- Nous avons publié 11 vidéos sur notre site Web

Nous voulons mobiliser les Canadiens de diverses façons, et les médias sociaux nous aident à atteindre ce but. Nous reconnaissons que beaucoup de Canadiens préfèrent regarder des vidéos sur YouTube parce que cela est plus pratique pour eux. Notre canal YouTube contient des vidéos qui couvrent bon nombre de sujets d'intérêt. Nous utilisons YouTube afin de promouvoir les nouveaux crédits d'impôt et des services utiles comme le dépôt direct, qui permet à un particulier de recevoir des remboursements d'impôt sur le revenu et des versements de prestations directement dans son compte bancaire, ou encore de fournir des instructions par étapes sur la façon de nous faire un paiement.

Nous utilisons Twitter pour informer nos abonnés sur nos programmes et services et offrir des renseignements dont les Canadiens peuvent avoir besoin pour remplir leurs obligations en tant que contribuables et recevoir les prestations auxquelles ils peuvent avoir droit. L'ARC répond aussi aux questions d'ordre général sur Twitter en fournissant des liens aux renseignements offerts dans son site Web. Nos tweets sont souvent retweetés à un public plus vaste, ce qui nous aide à diffuser nos messages à un plus grand nombre de Canadiens.

Principaux résultats

- Nous avons affiché 44 vidéos sur YouTube
- Nos vidéos sur YouTube ont été vues plus de 736 000 fois, par rapport à 36 500 en 2011-2012[1]
- Le nombre de nos abonnés Twitter est passé à 16 336, soit cinq fois plus qu'en 2011-2012

## [demandes de renseignements et **demandes complexes**]

**Les contribuables et les bénéficiaires de prestations qui veulent comprendre comment les lois fiscales s'appliquent à leur situation peuvent se fier aux connaissances et à l'expertise des agents de nos centres d'appels. Reconnaissant que les contribuables doivent gérer leurs affaires fiscales avec plus de confiance et une plus grande certitude, nous rédigeons aussi des publications techniques et nous fournissons des interprétations techniques et des décisions pour l'impôt sur le revenu et la TPS/TVH.**

## [services **téléphoniques**]

Les contribuables peuvent appeler l'ARC lorsqu'ils veulent savoir comment les renseignements dans le site Web s'appliquent à leur situation ou lorsqu'ils ont besoin d'aide. Nous avons des lignes téléphoniques spécialisées pour les demandes de renseignements propres à un compte, les versements de prestations, le crédit pour la TPS/TVH, l'impôt international et les demandes de renseignements des non-résidents ainsi que les ententes de paiement.

Nous avons répondu à plus de 23 millions d'appels par l'intermédiaire de nos services automatisés et de nos agents et nous avons effectué plusieurs améliorations à nos services téléphoniques pendant l'année :

- Le 21 janvier 2013, l'« ID d'agent » a été lancé pour les services de demandes de renseignements des entreprises et les services téléphoniques de décisions pour la TPS/TVH de l'ARC. Les agents de l'ARC fournissent maintenant aux entreprises leur prénom, un numéro d'identification d'agent et un suffixe régional au début de chaque appel. L'ID d'agent permet aux propriétaires d'entreprises qui veulent donner une rétroaction sur les services de l'ARC de le faire plus facilement.
- Nous avons mené un projet pilote afin de renforcer notre programme national d'assurance de la qualité téléphonique. Ce programme nous aide à déterminer les besoins de formation locaux et nationaux et à améliorer la qualité des services que nous fournissons.
- Nous avons intégré le service téléphonique pour les demandes d'impôt international et des non-résidents au réseau téléphonique national. Cela nous a permis d'augmenter les heures de service offertes aux appelants non-résidents.
- Nous avons élargi les fonctions de nos systèmes de réponse vocale interactive et du Système électronique de renseignements par téléphone automatisé. Les appelants peuvent désormais commander de façon pratique un imprimé de revenus et de déductions ou une pièce de versement sans avoir à parler à un agent.

1 Ce nombre découle en grande partie de la campagne publicitaire menée pendant la période de production des déclarations. Il ne reflète pas le nombre de visites uniques à notre canal YouTube.

## Prestation plus efficace de services

Notre modèle de prestation de service évolue, mais les Canadiens qui veulent utiliser nos services traditionnels ne seront pas laissés pour compte. Ils seront toujours en mesure de parler à l'un de nos agents biens formés du centre d'appels, de prendre un rendez-vous afin de recevoir de l'aide en personne à l'un de nos bureaux des services fiscaux et de commander des copies imprimées de leurs trousses d'impôt sur le revenu et de prestations.

## [interprétation **technique** et **certitude** précoce]

**En mars 2013, l'ARC a publié son premier ensemble de folios de l'impôt sur le revenu, une nouvelle publication d'information technique qui facilite la navigation Web en utilisant des hyperliens. Cette publication technique intuitive remplacera éventuellement les bulletins d'interprétation technique et les nouvelles techniques en matière d'impôt sur le revenu.**

**Nous fournissons aussi par écrit des interprétations techniques non contraignantes pour l'impôt sur le revenu et la TPS/TVH sur une disposition particulière de la loi fiscale. Les contribuables peuvent demander une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu de la TPS/TVH pour une interprétation technique ayant trait à une opération particulière qu'ils pensent faire. L'ARC rend aussi des décisions liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi (RPC/AE) et des examens des gains assurables et ouvrant droit à pension pour les programmes qui relèvent du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, qu'elle administre conjointement avec**

Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Les décisions en matière d'impôt sont perçues comme contraignantes pour l'ARC si les faits présentés dans la demande ont été correctement énoncés et que l'opération a été effectuée comme indiqué dans la demande. Nous donnons des décisions en matière d'impôt et des interprétations techniques aux contribuables afin de les aider à gérer leurs affaires avec confiance au Canada ailleurs. Notre but est d'encourager l'observation des lois fiscales du Canada au moyen d'une certitude précoce.

Le respect de nos objectifs pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu s'est révélé être un défi au cours des dernières années. En 2012-2013, nous avons pris la décision stratégique de consacrer du temps et des efforts pour élaborer les nouveaux folios de l'impôt sur le revenu. Nous croyons que des folios sont un investissement à long terme qui nous aidera à respecter notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.

Compte tenu de l'importance des décisions pour les opérations commerciales proposées, l'ARC a besoin de temps afin d'analyser correctement chaque opération et de rendre des décisions qui répondent aux attentes de nos clients. Par conséquent, notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu a été modifiée afin de faire état d'un horaire plus réaliste.

Nous avons respecté notre norme de service pour la prestation de décisions et d'interprétations pour la TPS/TVH.

### Principaux résultats

- Nous avons fourni 2 897 interprétations techniques d'impôt sur le revenu
- Nous avons répondu à 89 % des demandes de décisions en matière de RPC/AE dans les 90 jours suivant leur réception
- Nous avons rendu 4 075 décisions et interprétations pour la TPS/TVH
- Nous avons répondu à 81 % des demandes de décisions et d'interprétations techniques pour la TPS/TVH des bureaux locaux dans les 45 jours suivant leur réception
- Nous avons répondu à 120 414 demandes téléphoniques de renseignements techniques sur la TPS/TVH
- Nous avons répondu à 97 % des demandes de renseignements techniques sur la TPS/TVH par téléphone dans les deux minutes suivant leur mise en attente
- Nous avons rendu 175 décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

## [régimes **enregistrés**]

Les régimes enregistrés sont l'un des outils les plus efficaces d'économies et de retraite offerts aux Canadiens. En 2011, ces derniers ont cotisé plus de 34 milliards de dollars à leurs régimes enregistrés d'épargne-retraite et avaient des comptes d'épargne libre d'impôt dont la valeur totale excédait 62 milliards de dollars. Les régimes enregistrés jouent un rôle indéniable pour garantir un revenu pour les années à venir. Nous avons la responsabilité de nous assurer que ces régimes remplissent leur mandat selon les lois existantes.

Nous enregistrons et surveillons les régimes de revenu différé et les régimes d'épargne comme les régimes de retraite des employés, les régimes d'épargne-retraite, les régimes d'épargne-études, les régimes d'épargne-invalidité et les comptes d'épargne libre d'impôt. Nous assurons l'intégrité du secteur des régimes de revenu différé et d'épargne au Canada en favorisant l'observation des lois et en offrant à l'industrie de l'épargne-retraite des conseils sur les domaines présentant un risque plus élevé d'inobservation.

### Principaux résultats

- Nous avons examiné 90 % des demandes d'enregistrement des régimes de pension dans les 180 jours
- Nous avons surveillé 22 657 régimes de pension agréés
- Nous avons répondu à 98 % des demandes de renseignements écrites dans les 60 jours
- Nous avons effectué 585 vérifications de régimes enregistrés

## [organismes de **bienfaisance**]

**Les organismes de bienfaisance sont bien placés pour utiliser leurs connaissance locale, expertise et relations afin d'aider les collectivités du Canada et d'ailleurs. Ils jouent un rôle essentiel en fournissant un soutien et une expertise dans des domaines comme les soins de santé, d'éducation et d'environnement.**

**Les contribuables ont déclaré avoir fait plus de 8,9 milliards de dollars en dons à des organismes de bienfaisance dans leurs déclarations de revenus et de prestations de 2011. En contribuant financièrement aux organismes et aux groupes qui appuient des causes importantes, les donateurs veulent participer au bien-être de leurs concitoyens ou appuyer des valeurs auxquelles ils croient.**

**L'ARC applique les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* visant les organismes de bienfaisance enregistrés. Ces derniers sont exonérés d'impôt sur le revenu et peuvent délivrer des reçus officiels pour les dons qu'ils reçoivent. Les donateurs peuvent utiliser ces reçus pour payer moins d'impôts.**

**Les organismes de bienfaisance enregistrés doivent participer uniquement à des activités admissibles, produire des déclarations de renseignements annuelles et tenir des registres comptables adéquats afin de conserver leur statut d'organisme enregistré. De plus, ils doivent adopter des pratiques de collecte de fonds acceptables. À cette fin, l'ARC effectue des vérifications afin de s'assurer que les organismes de bienfaisance enregistrés demeurent conformes aux lois fiscales du Canada. Nous pouvons imposer des pénalités financières et des suspensions et parfois révoquer le statut d'organisme de bienfaisance enregistré dans le cas d'inobservation grave.**

### Principaux résultats

- Nous avons traité 87 766 déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance enregistrés
- Nous avons examiné 98 % des demandes normales d'enregistrement et y avons répondu dans les six mois
- Nous avons répondu à 86,3 % des demandes de renseignements par téléphone dans les deux minutes suivant la mise en attente
- Nous avons effectué 799 vérifications d'organismes de bienfaisance

## Les décisions pour la TPS/TVH offrent une plus grande certitude fiscale

Le Programme des décisions pour la TPS/TVH fonctionne dans un environnement unique. La TPS/TVH est un impôt en temps réel fondé sur les opérations, et cela oblige souvent l'ARC à établir sa position interprétative avant que l'opération n'ait lieu. De plus, le programme doit réagir rapidement aux modifications législatives liées à la TPS/TVH, lesquelles entrent souvent en vigueur immédiatement. Cela signifie que les renseignements techniques (bulletins d'interprétation technique, documents d'information, mémorandums sur la TPS/TVH) doivent être dans le site Web de l'ARC avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation. Étant donné la complexité des opérations commerciales et la possibilité de cotisations d'impôt importantes, les entreprises savent à quel point ce service peut les aider à atténuer le risque. L'importance de ce service rapide, exact et uniforme ne doit pas être sous-estimée.

Nos programmes de l'impôt sur le revenu et des décisions pour la TPS/TVH appuient l'observation volontaire et aident les particuliers et les entreprises à gérer leurs affaires fiscales avec plus de certitude.

- Nous avons révoqué l'enregistrement de 1 512 organismes de bienfaisance (741 révocations volontaires, 713 pour défaut de produire, 32 pour motif et 26 pour perte du statut de personne morale)

# [conclusion]

Nous offrons aux Canadiens de nouvelles façons de trouver trouver des renseignements sur nos programmes et d'interagir avec nous. Ils peuvent consulter notre site Web, nous envoyer des tweets, voir nos vidéos et s'inscrire à nos séances d'information. Bien que les technologies de communication en ligne nous offrent plus de moyens de fournir des renseignements aux Canadiens, nous continuerons de nous assurer que les renseignements que nous fournissons au moyen de toutes les voies de communication sont clairs et concis.

Selon une enquête en ligne effectuée par PricewaterhouseCoopers en 2013, la commodité est un élément essentiel auquel les Canadiens s'attendent de la prestation de services du gouvernement. La façon dont l'ARC fournit des renseignements et des services aux Canadiens doit correspondre à leurs attentes en matière de service.

La gestion intelligente de l'observation commence par un modèle de prestation de services qui met l'accent sur l'intervention précoce afin de réduire au minimum les erreurs. Cela est possible en partie en simplifiant l'accès à l'information et aux services. Le résultat se traduit par des interactions moins nombreuses, mais plus efficientes entre l'ARC et les contribuables. À cette fin, nous continuerons de trouver de meilleurs moyens d'offrir les bons renseignements au moyen de la bonne voie de communication au bon moment.

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| L'ARC fournit des produits d'information et des services exacts et en temps opportun aux particuliers et aux entreprises | Demandes de renseignements des particuliers – niveau de service téléphonique – réponse dans les deux minutes suivant la mise en attente | 80 % | 81,8 % | 80,1 % | 82 % |
| | Demandes de renseignements des entreprises – niveau de service téléphonique – réponse dans les deux minutes suivant la mise en attente | 80 % | 84,1 % | 81,2 % | 82 % |
| | Pourcentage des particuliers qui ont joint notre service téléphonique | 85 % | 91,5 % | 90,7 % | 90 % |
| | Pourcentage des entreprises qui ont joint notre service téléphonique | 85 % | 92,4 % | 90,2 % | 90 % |
| Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois qui régissent l'impôt | Consultations des pages des produits d'information des services aux contribuables sur le Web | Tendance à la hausse | 38 368 640 | 39 543 640 | 48 844 974 |
| | Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables et d'organismes de bienfaisance. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| L'observation des lois applicables par les organismes et les entreprises administrant ou produisant les régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles de droits d'accise est améliorée | Pourcentage des vérifications et des activités effectuées auprès des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits par rapport aux prévisions | 90 % | 107 % | 95,9 % | 106 % |
| Les contribuables et les entreprises ont accès à des produits d'information en temps opportun | Pourcentage de produits d'information en format imprimé et dans le site Web fournis à temps selon les plans de travail afin de répondre aux besoins d'information des contribuables. | 100 % | S.O. | S.O. | 93 % |
| Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse aux demandes | Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis | 85 % | 94,4 % | 83,9 % | 90 % |
| L'inobservation de la loi et du règlement liés aux régimes enregistrés par les administrateurs de régimes enregistrés est détectée et résolue | Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions | 100 % | 133 % | 93,6 % | 130,3 % |

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et diverses autres législations fédérales | Réponses aux décisions et interprétations écrites en matière de TPS/TVH dans les 45 jours ouvrables | 80 % | 46,5 % | 41,8 % | 81 % |
| | Réponses aux demandes d'interprétations techniques dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels du client | 85 % | S.O.[1] | S.O.[1] | 83 % |
| | Réponses aux demandes de décision anticipée des contribuables ou de leurs représentants dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels du client | 85 % | S.O.[1] | S.O.[1] | 74 % |
| Les droits d'accise sur tous les produits du tabac estampillés sont acquittés | Les produits du tabac, fabriqués et importés légalement afin d'être vendus sur le marché libéré de droits sont estampillés | 100 % | S.O. | S.O. | 100 % |
| L'inobservation de la *Loi sur l'accise* et de la Loi de 2001 sur l'accise en ce qui concerne les produits passibles de droits est détectée et résolue | Pourcentage des examens réglementaires et des activités d'observation de l'accise effectués par rapport aux prévisions | 90 % | S.O. | S.O. | 95,5 % |
| La prestation de services aux organismes de bienfaisance enregistrés et aux demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance est améliorée | Pourcentage des appels concernant les organismes de bienfaisance auxquels on a répondu dans les deux minutes | 80 % | 88,5 % | 84,1 % | 86,3 % |
| | Pourcentage des demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance qui ont fait l'objet d'un examen approfondi et auxquelles on a répondu dans les délais établis | 80 % | 91,8 % | 88.6 % | 96 % |
| L'observation dans le secteur de la bienfaisance est améliorée | Tendance du nombre d'organismes de bienfaisance participant à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs | Tendance à la baisse | S.O. | S.O. | 20[2] |
| | Tendance du nombre d'organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration de renseignements annuelle à temps | Tendance à la hausse | 70 298 | 67 649 | 73 983 |
| | Tendance du nombre de statuts d'organisme de bienfaisance qui sont révoqués pour défaut de produire | Tendance à la baisse | 635 | 1 104 | 713 |

[1] Norme et objectif révisés en 2012-2013. Donc, il n'est pas possible de comparer les résultats de la présente mesure à ceux des années précédentes.

[2] Nous avons vérifié la totalité des organismes de bienfaisance connus pour leur participation à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs.

S.O. : Nouvel indicateur de rendement mis en œuvre en 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Près de **95 %** des particuliers qui devaient des impôts les ont payés à temps

Nous avons réglé plus de

**37 milliards**

de dollars en créances fiscales

# [comptes clients et observation en matière de production des déclarations]

## [description du programme]

Les programmes des recouvrements et de l'observation en matière de déclaration protègent l'intégrité des lois fiscales du Canada et assurent l'observation des lois fiscales en détectant, en traitant et en prévenant l'inobservation, ainsi qu'en veillant à ce que les dettes fiscales soit payées en temps opportun. Nous menons un éventail d'activités visant à encourager et à assurer l'observation des lois fiscales du Canada en matière de production, de retenues, d'inscription et de créances, y compris les montants perçus ou retenus en fiducie pour le gouvernement du Canada. Cela est réalisé au moyen de campagnes d'information, de stratégies automatisées, de centres d'appels et d'opérations des bureaux locaux. Ces activités sont exercées pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et de certains gouvernements des Premières nations.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 432 277 | 495 786 | 541 527 | **512 218** | (16 432) |

| Sous-programmes | Dépenses prévues[1] | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|
| Comptes en fiducie – observation | 87 462 | **89 545** | (2 083) |
| Non-déclarant/non-inscrit – observation | 62 215 | **64 360** | (2 145) |
| Comptes clients – programmes fiscaux | 292 890 | **308 459** | (15 569) |
| Comptes clients – programmes gouvernementaux | 19 434 | **18 061** | 1 373 |
| Opérations automatisées et centre d'appels | 33 785 | **31 793** | 1 992 |
| **Total** | **495 786** | **512 218** | **(16 432)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Sous-programmes | Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|---|
| Comptes en fiducie – observation | 1 833 | **1 786** | 47 |
| Non-déclarant/non-inscrit – observation | 912 | **893** | 20 |
| Comptes clients – programmes fiscaux | 3 995 | **4 153** | (158) |
| Comptes clients – programmes gouvernementaux | 485 | **392** | 93 |
| Opérations automatisées et centre d'appels | 374 | **395** | (22) |
| **Total** | **7 599** | **7 619** | **(20)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## [**description** des sous-programmes]

| | |
|---|---|
| **Comptes de fiducie – observation** | Le programme d'observation des comptes de fiducie protège les sources de recettes qui représentent la plus grande part de l'assiette fiscale du Canada en facilitant et en faisant respecter les obligations en matière d'inscription, de retenues, de versement, de déclaration et de production dans le cas des retenues à la source, de la TPS/TVH, des autres prélèvements et de l'impôt des non-résidents. Nous influençons les attitudes en matière de production au moyen de stratégies ciblées et corrigeons l'inobservation à l'aide des systèmes automatisés, des centres d'appels et des bureaux locaux. |
| **Non-déclarant/ non-inscrit – observation** | Le programme d'observation des non-déclarants/non-inscrits facilite et fait respecter la production des déclarations par les particuliers, les entreprises et les fiducies. Nous utilisons une approche fondée sur les risques qui permet d'influencer le comportement en matière de production et de corriger l'inobservation au moyen de stratégies ciblées, de systèmes automatisés, de centres d'appels et des bureaux locaux. |
| **Comptes clients – programmes fiscaux** | Le programme des comptes clients pour les programmes fiscaux recouvre les créances fiscales pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et d'autres organismes gouvernementaux. |
| **Comptes clients – programmes gouvernementaux** | Le programme des comptes clients pour les programmes gouvernementaux recouvre les créances non fiscales lorsque la responsabilité de la fonction de recouvrement a été transférée d'autres organismes à l'Agence du revenu du Canada. |
| **Opérations automatisées et centre d'appels** | Le programme des opérations automatisées et des centres d'appels empêche l'inobservation des obligations en matière de production et de versement par les contribuables et les inscrits à la TPS/TVH. Cela est réalisé en réduisant le volume élevé de comptes à faible risque, principalement au moyen de lettres, d'appels téléphoniques et de rappels automatisées. |

# [**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

## [**mesures** à l'égard de l'inobservation]

L'ARC doit protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous maintenons l'intégrité et la durabilité de notre régime fiscal d'autocotisation en nous assurant que les particuliers et les sociétés produisent des déclarations, s'inscrivent lorsque cela est requis et paient les montants qu'ils doivent. Le repérage, la dissuasion et la correction efficaces de l'inobservation en matière de paiement, de production et d'inscription sont essentiel si l'on veut maintenir la confiance des Canadiens dans le régime fiscal.

Le recouvrement en temps opportun et efficient des montants et des déclarations en souffrance constitue un élément clé de notre stratégie de lutte contre l'inobservation. Lorsqu'une somme d'argent est due, mais qu'elle n'est pas payée ou qu'une déclaration doit être produite, mais ne l'a pas été, l'ARC examine le compte afin d'évaluer le risque de perte que représente le dossier et prend des mesures progressives pour résoudre l'inobservation. Selon la nature du dossier, les mesures d'observation prises peuvent varier. Il peut s'agir d'une chose d'aussi simple que l'envoi d'une lettre visant à rappeler à un contribuable ses obligations en matière de paiement ou, à l'autre extrémité, d'une poursuite devant les tribunaux pour faire respecter les exigences en matière de production. Dans tous les cas, l'objectif est le même : veiller à ce que le bon niveau d'intervention en matière d'observation soit appliqué au bon moment et de la façon la plus rentable appropriée possible.

## [**observation des comptes** de fiducie]

En 2012-2013, 236 milliards de dollars ont été perçus au moyen de retenues à la source. Les impôts ainsi retenus constituent une partie importante de l'assiette fiscale du Canada. Chaque année, le chèque de paie de millions d'employés fait l'objet de retenues d'impôt sur le revenu afin de financer les programmes et les infrastructures des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. De plus, des montants sont retenus et cotisés au compte du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE) de chaque employé. Les programmes autofinancés comme le RPC et l'AE protègent les familles et les travailleurs contre la perte de revenus attribuable à la retraite, à l'invalidité et au décès. Dans le cas de l'AE, ils offrent une aide à court terme aux personnes qui ont perdu leur emploi. Les employeurs sont tenus de retenir et verser ces montants lorsqu'ils préparent la paie de leurs employés. Ils sont aussi tenus de verser la partie de l'employeur des cotisations au RPC et à l'AE.

Notre système de retenues à la source fonctionne bien parce que les Canadiens croient que l'impôt sur le revenu qui est retenu et les montants qui sont conservés en fiducie pour cotiser à leurs comptes du RPC et de l'AE sont correctement calculés et versés. En tant qu'administrateurs de ce régime, nous avons pour rôle de garantir l'intégrité du système de retenues à la source du Canada.

Nous soutenons l'observation en collaborant avec les employeurs de façon à veiller à ce qu'ils comprennent leurs obligations. Notre série de webinaires *Information sur la paie pour une nouvelle petite entreprise* est un exemple des techniques innovatrices que nous employons pour aider les employeurs à respecter leurs obligations. Ces webinaires donnent des réponses aux questions les plus couramment posées par les nouvelles petites entreprises. Le but est de faire en sorte que les employeurs comprennent leurs responsabilités. Les renseignements et le soutien que nous donnons aux nouvelles entreprises permettent à celles-ci de faire les choses de la bonne façon dès le début et de ne pas prendre des habitudes d'inobservation. Toutefois, lorsque nous soupçonnons ou constatons de l'inobservation en matière de retenues à la source, nous examinons les registres comptables de l'employeur afin de nous assurer que les bons montants sont retenus et versés.

Nous prenons des mesures pour mieux comprendre les besoins des employeurs à des moments critiques du cycle de vie de leur entreprise. Nous y arrivons notamment en améliorant le système nous permettant de faire le suivi de l'obligation qu'ont les employeurs d'effectuer et de verser les retenues sur la paie. Le Projet de renouvellement et de migration de PAYDAC est une initiative pluriannuelle qui nous permettra de mieux gérer les activités d'observation liées aux retenus sur la paie et de mieux personnaliser la prestation de services aux employeurs. Ce projet augmentera notre capacité de recueillir les données nécessaires pour mieux comprendre et détecter l'inobservation.

### Principaux résultats

- Nous avons examiné plus de 480 000 comptes de retenues sur la paie
- Nos examinateurs des comptes de fiducie ont examiné près de 48 000 comptes de retenues sur la paie
- Nous avons effectué 847 vérifications du niveau d'observation des employeurs
- Nous avons décelé 1,8 milliard de dollars en cas d'inobservation

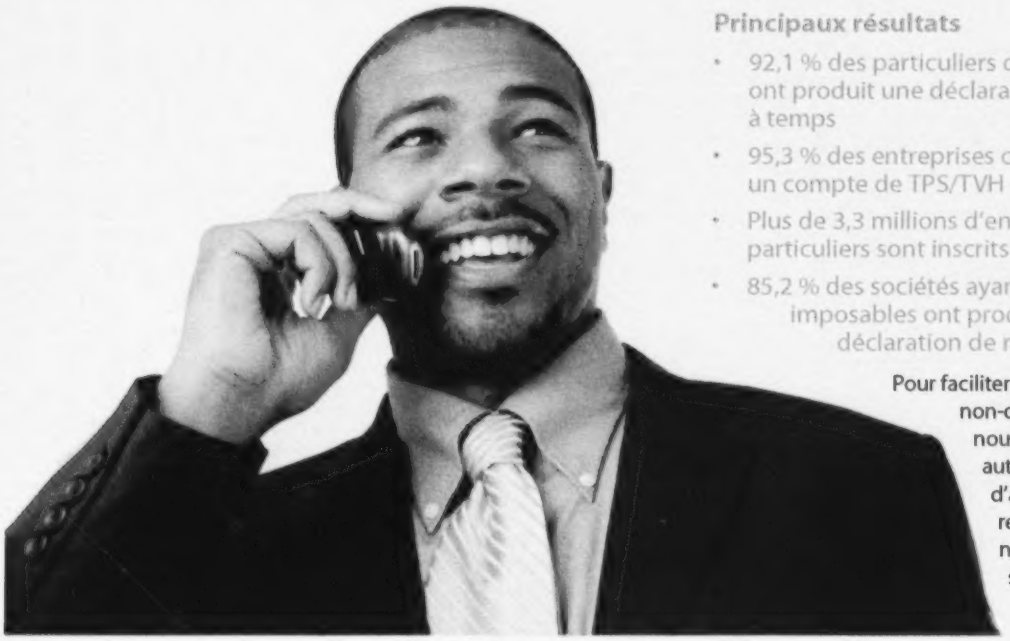
## [non-**déclarants**/non-**inscrits**]

Les non-déclarants sont des particuliers, des sociétés ou des fiducies qui ne produisent pas une déclaration de revenus exigée par la loi. Les non-inscrits sont des particuliers ou des entités commerciales qui ne s'inscrivent pas à la TPS/TVH lorsqu'ils sont tenus de le faire.

La grande majorité des particuliers et des entreprises produisent une déclaration de revenus lorsque cela est requis, s'inscrivent à la TPS/TVH lorsque cela est nécessaire et paient leurs impôts à temps sans notre intervention. Au cours de cet exercice, nous avons constaté une hausse de 1 % du pourcentage global des contribuables de plus de 18 ans qui ont produit leur déclaration à temps. Bien que la loi n'oblige pas tout le monde à produire une déclaration de revenus, les taux élevés d'observation volontaire font en sorte que les citoyens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit et assurent à la viabilité de notre régime d'autocotisation en abaissant les coûts associés à l'exécution de l'observation en matière de production.

### Principaux résultats

- 92,1 % des particuliers de plus de 18 ans ont produit une déclaration de revenus à temps
- 95,3 % des entreprises canadiennes ont un compte de TPS/TVH
- Plus de 3,3 millions d'entreprises et de particuliers sont inscrits à la TPS/TVH
- 85,2 % des sociétés ayant des revenus imposables ont produit leur déclaration de revenus à temps



Pour faciliter l'identification des non-déclarants éventuels, nous utilisons des systèmes automatisés afin d'apparier les feuillets de renseignements et les numéros d'entreprise des sociétés aux déclarations de revenus présentées.

Nous nous servons également d'indices provenant de dénonciateurs et de projets spéciaux périodiques pour repérer les non-déclarants et les non-inscrits éventuels qui travaillent dans des secteurs qui se distinguent par des niveaux élevés d'inobservation. Ces projets spéciaux nous aident à trouver les particuliers ou les sociétés qui ne respectent pas les lois fiscales et que nos processus normaux d'évaluation des risques peuvent ne pas relever. Nous prêtons une grande attention aux tendances de l'inobservation existantes et naissantes et cherchons toujours des façons d'améliorer notre capacité à identifier les non-déclarants et les non-inscrits.

Lorsque nous identifions des non-déclarants et des non-inscrits à la TPS/TVH, nous employons un certain nombre de stratégies pour promouvoir et appliquer l'observation. Nous adoptons une approche progressive en matière d'exécution. Dans les rares cas où nous ne réussissons pas à persuader les contribuables de respecter leurs obligations en matière de production et d'inscription, nous émettons parfois des exigences d'inscription ou de production prévues par la loi, en plus d'appliquer l'observation par des actions en justice.

### Principaux résultats

- Nous avons reçu près de 618 000 déclarations de revenus et de renseignements par suite de mesures prises par le programme visant l'observation par les non-déclarants et les non-inscrits
- Le programme visant l'observation par les non-déclarants et les non-inscrits a permis de relever 2,9 milliards de dollars en cas d'inobservation

Nous sommes à améliorer la gestion de la charge de travail liée au programme visant les non-déclarants et les non-inscrits en faisant appel aux agents des centres d'appels de la gestion des créances pour résoudre les dossiers à faible risque et peu complexes qui ne nécessitent pas un examen en profondeur ou un contact spécialisé. Le recours à ces agents nous permet de mieux équilibrer nos charges de travail et de traiter des dossiers qui peuvent provenir de n'importe quelle région dans le pays. Cette nouvelle approche est un bon exemple de la façon dont nous réalisons des économies en utilisant les installations des centres d'appels pour gérer plus efficacement la charge de travail liée aux non-déclarants.

## [non-inscrits à la TPS/TVH]

Les inscrits à la TPS/TVH sont tenus de percevoir la TPS/TVH sur les fournitures de produits et de services taxables qu'ils fournissent. L'ARC a mis en place un programme spécialisé des déclarants contrevenants de la TPS/TVH où diverses approches d'observation sont employées. Cela comprend le recours à des lettres de rappel automatisées et à des contacts téléphoniques par les agents des centres d'appels pour établir des ententes de production. Les entreprises inscrites à la TPS/TVH sont tenues de percevoir des montants et de les verser à l'État. Puisque ces entreprises jouent un rôle aussi important dans le recouvrement des recettes publiques, l'ARC accorde une priorité élevée au fait de s'assurer que les inscrits à la TPS/TVH produisent une déclaration lorsque cela est requis et font leurs versements à temps.

Au cours de cet exercice, nous avons continué de mettre à l'essai un service qui envoie une série d'appels automatisés aux nouveaux employeurs et aux inscrits à la TPS/TVH pour leur rappeler leurs obligations en matière de production. Nous croyons que ce service pratique appuie et encourage l'observation.

### Principaux résultats

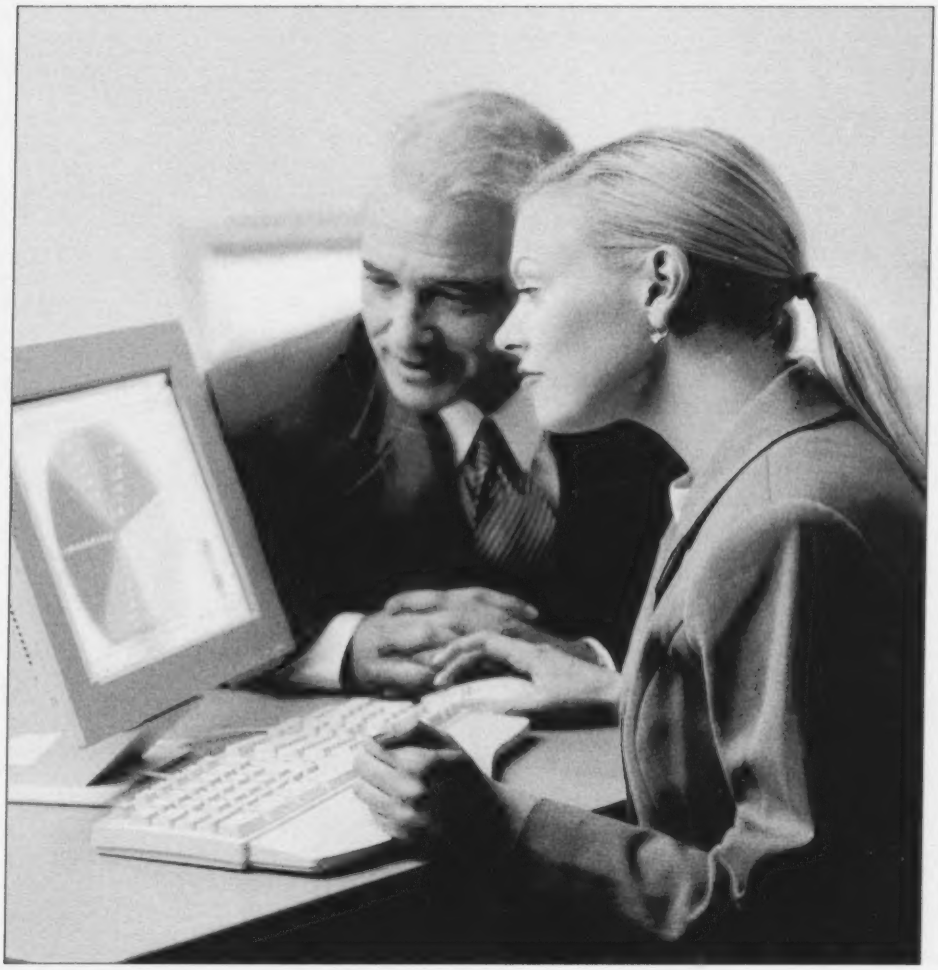
- Nous avons résolu plus de 336 000 dossiers de la TPS/TVH dans le cadre du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH

## [paiement de la dette fiscale]

Le règlement efficace des créances fiscales en souffrance est essentiel afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et de s'assurer que le gouvernement a les fonds nécessaires pour

soutenir les programmes sociaux et répondre aux priorités. En 2012-2013, l'ARC a recouvré 37,3 milliards de dollars en créances fiscales en souffrance pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Notre capacité à recouvrer les créances dépend souvent de la prise de mesures déterminantes en temps opportun. En règle générale, plus une créance reste en souffrance longtemps, plus il est difficile et coûteux de la recouvrer. L'ARC travaille à améliorer ses stratégies de gestion des créances en fonction des risques et à élaborer des processus de recouvrement plus efficaces qui produisent les meilleurs résultats possible.



### Principaux résultats

- 94,5 % des particuliers de plus de 18 ans qui devaient des impôts les ont payés à temps
- Nous avons recouvré 20,9 milliards de dollars en créances fiscales au moyen de notre centre d'appels et de stratégies automatisées
- Nous avons recouvré 16,4 milliards de dollars en souffrance par l'intermédiaire de nos bureaux des services fiscaux

**Nous adoptons une approche progressive en matière de recouvrement des créances, et le niveau d'intervention est déterminé en évaluant le risque de perte associé à la créance. Voici des exemples d'interventions en matière d'observation :**

- **les lettres et messages automatisés en guise de rappel du paiement des montants en souffrance;**
- **les contacts téléphoniques établis par les agents des centres d'appels en vue de conclure des ententes de paiement;**
- **les mesures de recouvrement officielles découlant de l'Inventaire national des comptes clients;**
- **les mesures de recouvrement prises par les agents des recouvrements principaux dans l'un de nos bureaux des services fiscaux.**

**Les modèles de cotation des risques nous aident à déterminer les dossiers qui offrent le potentiel de recouvrement fiscal le plus élevé.** Le règlement efficient des dossiers dépend de notre capacité à attribuer rapidement les comptes à la mesure d'observation la plus appropriée. Nous investissons des ressources dans l'analyse continue du comportement contrevenant et nous servons de ces constatations pour remettre en question les hypothèses que nous utilisons dans nos modèles de risque et les règles administratives visant à gérer nos charges de travail.

La répartition automatique de la charge de travail en fonction des risques et de la complexité nous permet d'être plus efficients en traitant un volume plus élevé de dossiers pouvant

provenir de n'importe quelle région du pays. Au cours du dernier exercice, le Centre d'appels de la gestion des créances s'est servi d'un dispositif de composition et d'annonce automatiques pour communiquer avec les nouveaux inscrits à la TPS/TVH, ainsi que leur employeur, pour leur rappeler la date à laquelle ils doivent produire leur déclaration et verser un paiement. Nous prévoyons utiliser davantage les composeurs automatiques pour appuyer l'observation en matière de paiement.

Les comptes qui ne peuvent pas être réglés en communiquant avec le Centre d'appels de la gestion des créances sont renvoyés à notre inventaire national des comptes clients afin d'être traités par un agent des recouvrements. Cette approche permet aux agents des recouvrements de n'importe quel bureaux des services fiscaux au pays de travailler à n'importe quel compte dans l'inventaire national. Cela permet de répartir plus efficacement la charge de travail dans les bureaux des services fiscaux. Les comptes dont le recouvrement est le plus difficile sont traités par les agents des recouvrements principaux; qui collaborent à l'occasion avec le ministère de la Justice.

En 2012-2013, nos bureaux des services fiscaux ont recouvré 90 % de la valeur en dollars nette totale des créances reçues au cours de l'exercice. Toutefois, puisque l'ARC a mis l'accent sur les créances anciennes, elle n'a pas atteint son objectif consistant à régler 60 % des nouvelles créances fiscales au cours de l'année d'arrivage. Le nouveau délai de prescription pour les recouvrements prévu par la loi a obligé l'ARC à consacrer plus de ressources au règlement des créances qui sont en souffrance depuis plusieurs années. Des progrès notables ont ainsi été réalisés pour résoudre ces comptes anciens. Le pourcentage des comptes de plus de cinq ans est réduit, passé de 16,4 % de l'inventaire total à 14,4 %. Cela devrait permettre de réduire considérablement la probabilité de créances fiscales irrécouvrables à l'avenir. L'ARC continuera de consacrer ses efforts à la collecte opportune des créances en souffrance et à l'étroite surveillance des tendances des créances vieillissantes.

### Principaux résultats

- 18,3 milliards de dollars des comptes clients ont été envoyés dans les bureaux des services fiscaux pour des mesures de recouvrement
- 51 % des nouvelles créances fiscales reçues dans les bureaux des services fiscaux ont été réglées au cours de l'année de l'arrivage
- Le pourcentage des comptes comprenant une dette fiscale de plus de cinq ans est passé de 16,4 % à 14,4 %, ce qui atteint largement notre objectif de 18 %

## [paiement de la **dette non fiscale** liée aux programmes gouvernementaux]

L'ARC recouvre un certain nombre de créances non fiscales pour le compte du gouvernement fédéral, comme les prêts d'études canadiens non remboursés, les paiements en trop de l'assurance-emploi et d'autres dettes administrées pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). Depuis le transfert des fonctions et des ressources des activités de recouvrement de RHDCC à l'ARC, celle-ci est parvenue à augmenter la productivité à cet égard, et les recouvrements dans l'ensemble ont connu une hausse.

Nous offrons un soutien aux débiteurs qui sont prêts à collaborer avec nous pour réduire et régler leur dette en souffrance. Toutefois, nous prenons des mesures strictes contre les personnes qui ne veulent pas prêtes à collaborer avec nous pour respecter leurs obligations. Nous croyons que cette approche mesurée consistant à collaborer avec les débiteurs et à prendre des mesures strictes au besoin a contribué aux recouvrements plus élevés constatés en 2012-2013.

### Principal résultat

- L'ARC a recouvré 600 millions de dollars du portefeuille des dettes en souffrance envers RHDCC, dépassant ainsi de 17 millions de dollars, ou 3 %, l'objectif pour 2012-2013

# [conclusion]

L'ARC comprend que, parfois, l'inobservation découle d'erreurs non intentionnelles, de malentendus ou d'un manque d'information. Nos recherches nous donnent une idée des facteurs qui contribuent à l'inobservation, et nous utilisons ces résultats pour réduire le fardeau de la conformité et pour empêcher la non-conformité de se produire

Nous avons réalisé des progrès constants dans nos efforts pour mieux comprendre les comportements contrevenants et pour améliorer nos stratégies d'évaluation du risque. Ces résultats servent à simplifier et à améliorer la façon dont nous gérons et distribuons nos charges de travail. Des innovations telles que notre inventaire national des comptes clients nous aident à réaliser des économies. Notre objectif est de nous assurer d'utiliser la mesure d'observation la plus pertinente, au bon moment, afin d'arriver au meilleur résultat en matière d'observation et au coût le moins élevé. Une récente analyse comparative d'administrations fiscales internationales effectuée par Her Majesty's Revenue and Customs (Grande-Bretagne) et Capgemini Consultation a révélé que le Canada a le deuxième coût le plus bas pour recouvrer un dollar de créance parmi les dix pays qui ont participé au sondage.

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Cas d'inobservation repérés | | | | | |
| Les non-déclarants et les non-inscrits à la TPS / TVH sont identifiés et leurs cas sont réglés au moyen de mesures d'observation | Non-déclarants pour les déclarations T1,T2 et T3 et de non-inscrits à la TPS/TVH (en milliards de dollars) | 2,6 $ | 2,8 $ | 2,6 $ | 2,9 $ |
| | Examens des employeurs, retenues sur la paie, de la TPS/TVH, examens et vérifications du niveau d'observation (en milliards de dollars) | 1,6 $ | 1,6 $ | 1,7 $ | 1,8 $ |
| Les dettes fiscales et des programmes gouvernementaux sont réglées en temps opportun et restent dans les niveaux ciblés | Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients réglés au cours de l'exercice, par rapport à celle des comptes clients reçus (arrivage) au cours de l'exercice | 90 % | S.O. | S.O. | 93,5 % |
| L'observation des exigences en matière de production et de versement est assurée, car elles sont liées à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, au *Régime de pensions du Canada*, à la *Loi sur l'assurance-emploi* et à la *Loi sur la taxe d'accise* | Tendance de la valeur monétaire totale des cotisations liées à l'employeur, à la TPS/TVH et à la partie XIII relativement aux activités d'observation (en milliards de dollars) | Pas de changement par rapport à l'année de référence | Année de référence | (8,15 %) | 10,2 % |
| L'observation des exigences en matière de production et d'inscription des particuliers, des sociétés et des fiducies est assurée, car elles sont liées à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, à la *Loi sur la taxe d'accise* et à d'autres lois | Tendance de la valeur monétaire des cotisations estimées liées aux activités des non-inscrits à la TPS/TVH et à celles des non-déclarants (particuliers, fiducies et sociétés) réglées dans les centres fiscaux et les bureaux des services fiscaux (en milliards de dollars) | Pas de changement par rapport à l'année de référence | Année de référence | (2,8 %) | 13,1 % |
| Les comptes clients attribués aux bureaux des services fiscaux sont recouvrés et réglés, pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, en temps opportun et dans les niveaux ciblés | Pourcentage de l'arrivage lié à l'impôt des bureaux des services fiscaux (en dollars) résolu dans l'année d'arrivage | 60 % | 64,4 % | 61,6 % | 51,2 % |
| | Pourcentage de l'inventaire ancien des comptes clients des bureaux des services fiscaux (plus de 5 ans) par rapport à leur inventaire de clôture | 18 % | 16,9 % | 16,4 % | 14,4 % |
| | Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients réglés aux bureaux des services fiscaux au cours de l'exercice par rapport au du nombre prévu | 100 % | S.O. | S.O. | 96,0 % |
| Les comptes clients des programmes gouvernementaux sont recouvrés et réglés, pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, en temps opportun et dans les niveaux ciblés | Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients des programmes gouvernementaux réglés au cours de l'exercice par rapport aux du nombre prévu | 100 % | 110 % | 105 % | 104 % |

## [**résultats** de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les comptes clients sont réglés au moyen d'interventions à grand volume et à faible coût | Pourcentage des comptes de non-déclarants sélectionnés (particuliers et sociétés) réglés au cours de l'exercice au moyen d'opérations automatisées et du centre d'appels | 45 % | S.O. | S.O. | 34,5 % |
| | Pourcentage de l'arrivage avant impôt des bureaux des services fiscaux (en dollars) résolu au cours de l'année d'arrivage | 76 % | S.O. | S.O. | 79,5 % |

S.O. : Nouvel indicateur pour 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Notre programme du secteur international et des grandes entreprises a permis de découvrir plus de **6 milliards** de dollars en incidence fiscale

Nous avons vérifié **10 822** dossiers liés à l'économie clandestine

# [observation en matière de déclaration]

## [description du programme]

Les activités en matière d'observation de l'ARC visent à protéger l'intégrité du régime fiscal basé sur l'autocotisation. À cette fin, elles ont permis à l'ARC de repérer des cas d'inobservation des lois fiscales canadiennes et de prendre des mesures à leur égard. Nos interventions suivent une approche progressive qui va de la promotion de l'observation aux mesures d'exécution. Nous cherchons à promouvoir l'observation en faisant mieux comprendre aux contribuables leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle et de l'information. Nous effectuons également des examens, des vérifications et des enquêtes criminelles à l'échelle nationale et internationale afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 985 132 | 1 074 885 | 1 233 061 | **1 170 474** | (95 589) |

| Sous-programmes | Dépenses prévues[1] | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|
| Secteur international et grandes entreprises | 277 064 | **321 382** | (44 318) |
| Petites en moyennes entreprises | 559 459 | **588 672** | (29 213) |
| Services professionnels en vérification | 69 171 | **83 818** | (14 647) |
| Recherche scientifique et développement expérimental | 68 850 | **75 385** | (6 535) |
| Programme des enquêtes criminelles | 72 828 | **77 212** | (4 384) |
| Programme spécial d'exécution | 20 369 | **17 336** | 3 033 |
| Programme des divulgations volontaires | 7 143 | **6 670** | 473 |
| **Total** | **1 074 885** | **1 170 474** | **(95 589)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Sous-programmes | Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|---|
| Secteur international et grandes entreprises | 2 419 | **2 312** | 107 |
| Petites et moyennes entreprises | 5 183 | **5 893** | (710) |
| Services professionnels en vérification | 616 | **605** | 11 |
| Recherche scientifique et développement expérimental | 625 | **588** | 37 |
| Programme des enquêtes criminelles | 630 | **564** | 66 |
| Programme spécial d'exécution | 224 | **161** | 63 |
| Programme des divulgations volontaires | 81 | **77** | 4 |
| **Total** | **9 778** | **10 200** | **(422)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## [description des sous-programmes]

| | |
|---|---|
| **Secteur international et grandes entreprises** | Le programme du secteur international et des grandes entreprises fait en sorte que le Canada reçoive sa part d'impôt du secteur international et des grandes entreprises qui exécutent des opérations financières complexes. Il rend exécutoire l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant et en aidant les grandes sociétés à observer les lois fiscales, et en vérifiant qu'elles le font bien. Pour ce faire, l'ARC utilise les consultations avec les contribuables, l'information, les révisions législatives et les mesures d'exécution. |
| **Petites et moyennes entreprises** | Le programme des petites et moyennes entreprises assure l'observation des lois fiscales du Canada par les petites et moyennes entreprises et les contribuables non résidents. Il appuie l'observation au moyen de consultations avec les contribuables, l'information et l'établissement de partenariats avec les intervenants. Le programme suit les principes de la gestion des risques pour appliquer une approche équilibrée aux activités d'exécution en matière de vérification, qui comprend l'aide à la clientèle, le service et les vérifications de la qualité connexes. |
| **Recherche scientifique et développement expérimental** | Le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental et le programme des crédits d'impôt pour films offrent une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes pour les encourager à mener des afin de mener des activités admissibles liées à la recherche et au développement industriels ou encore à la production cinématographique ou magnétoscopique au Canada. Ils permettent d'assurer que toutes les demandes respectent les exigences législatives, les lois, les politiques et les procédures fiscales. Ils permettent également de veiller à ce que les demandeurs reçoivent les renseignements et les services rapides dont ils ont besoin pour avoir accès aux crédits d'impôt à l'investissement et à ce que les crédits d'impôt ou les remboursements sont envoyés de façon rapide, uniforme et prévisible. |
| **Programme des enquêtes criminelles** | Le programme des enquêtes criminelles fait respecter les lois appliquées par l'ARC en repérant les cas d'évasion fiscale et de fraude et en prenant des mesures à leur égard. Il mène des enquêtes sur les cas importants présumés d'inobservation frauduleuse et recommande qu'ils soient visés par des poursuites. Afin de sensibiliser davantage l'opinion du publique et d'encourager l'observation volontaire, ce programme publie aussi les résultats des condamnations devant les tribunaux. |
| **Programme des divulgations volontaires** | Le programme des divulgations volontaires facilite l'observation des lois fiscales du Canada en favorisant et en traitant les divulgations volontaires de contribuables contrevenants ou de leurs représentants qui souhaitent se faire connaître et corriger les renseignements inexacts ou incomplets. |

# [analyse du rendement et leçons retenues]

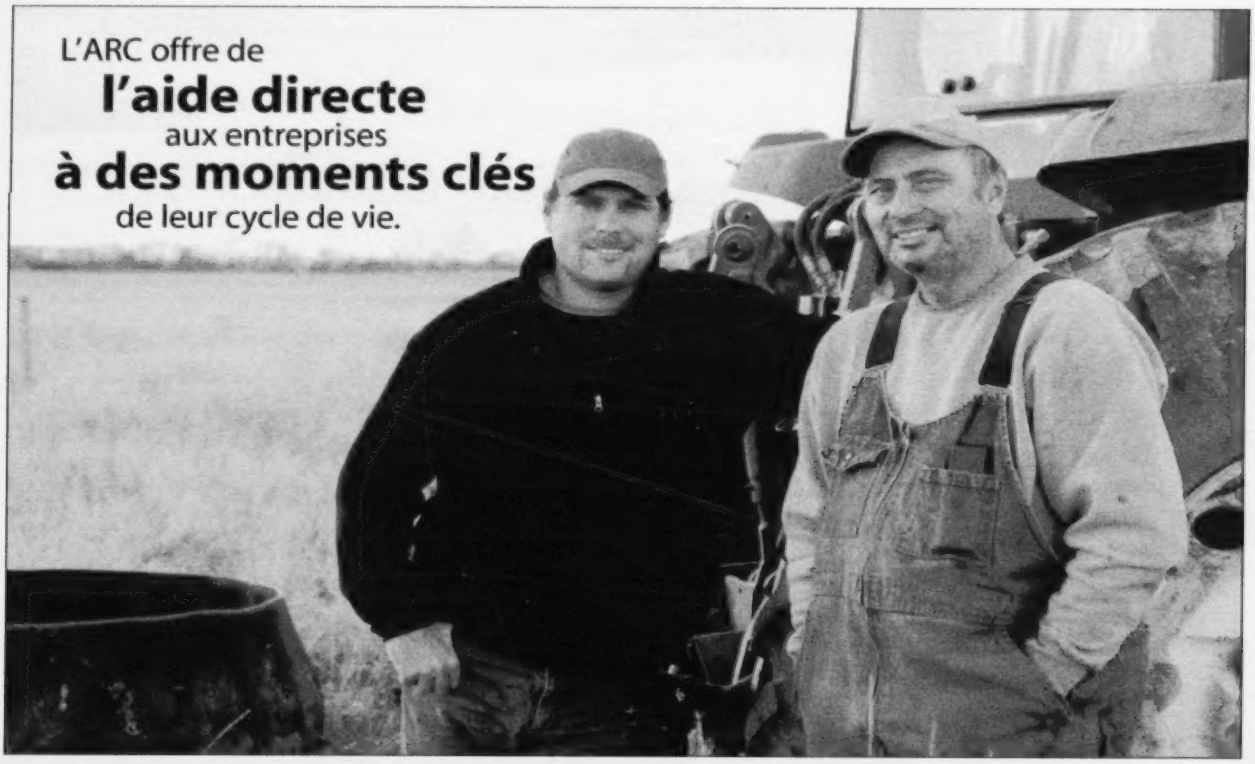
## [repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration et prendre des mesures à leur égard]

L'observation des lois fiscales du Canada garantit l'intégrité de son régime fiscal d'autocotisation. La loi oblige chaque société, succession, fiducie ou particulier qui doit payer des impôts à calculer ses impôts à payer pour l'année et à produire une déclaration de revenus. L'ARC mène des vérifications fiscales pour vérifier si ces montants sont déclarés de façon exacte et si l'impôt à payer est correctement calculé. Le processus de vérification fait en sorte que le régime fiscal du Canada soit équitable et que tout le monde paie sa part requise.

Les charges de travail de la vérification sont réparties dans trois grandes catégories : le secteur international et les grandes entreprises, les petites et moyennes entreprises (PME) et la TPS/TVH. De plus, l'ARC consacre des ressources précises au traitement de secteurs de préoccupation clés comme la planification fiscale abusive et l'économie clandestine. L'inobservation en matière de déclaration est également liée à l'évasion fiscale, à la fraude et à d'autres violations graves des lois fiscales. Dans de tels cas, l'ARC mène des enquêtes qui peuvent entraîner des poursuites, des amendes imposées par les tribunaux ou des peines d'emprisonnement.

L'efficacité du programme de vérification repose sur du renseignement d'entreprise de haute qualité de façon à ce que seuls les dossiers aux risques les plus élevés soient sélectionnés aux fins de vérification. Nous extrayons et analysons les renseignements tirés des données que nous recevons dans le but de créer des modèles qui nous aident à relever les tendances et les comportements d'inobservation. Nous cherchons la présence d'indices comme des modèles de piètre observation ou de piètre rendement des entreprises qui ne sont pas compatibles avec les normes de l'industrie. Cette approche nous aide à centrer nos ressources sur les contribuables qui présentent le plus grand risque d'inobservation en matière de déclaration.

La planification de la vérification est une étape nécessaire de la gestion des risques afin de veiller à ce que la vérification soit effectuée de façon efficiente et que cela ne dérange pas inutilement le contribuable. Les vérificateurs se servent de l'étape de planification pour déterminer la portée de leurs vérifications et pour effectuer l'analyse




préalable au contact, y compris un examen détaillé de la déclaration de revenus en vue de déceler les opérations inhabituelles ou douteuses. La planification de la vérification contribue à réduire la durée et le coût du processus de vérification.

## [vérification des **petites** et **moyennes entreprises**]

Notre stratégie de vérification des PME a pour but de détecter les cas d'inobservation en matière de déclaration et de prendre les mesures correctives appropriées. Pour ce faire, nous réduisons nos interventions auprès des groupes de contribuables à faible risque et consacrons nos ressources de vérification aux contribuables qui présentent un risque d'inobservation. De plus, nous avons commencé à faire appel à des équipes spécialisées pour mener des vérifications complètes à l'égard de contribuables évoluant dans des secteurs à risque élevé. Cette approche permet d'augmenter l'efficacité de nos vérifications et de réduire le fardeau des contribuables qui observent la loi. Bien que nous centrions nos ressources de vérification sur les dossiers à risque élevé, nous maintenons un nombre approprié de vérifications pour les groupes de contribuables à faible risque.

L'une de nos récentes initiatives visant à faciliter l'observation est le service Transfert électronique d'information comptable, qui permet aux contribuables de transférer des données financières et comptables aux vérificateurs. Cela épargnera du temps aux contribuables et aux représentants et permettra à ceux-ci de nous envoyer des données en dehors de leurs heures de travail normales, de n'importe où dans le monde.

En 2012-2013, nous avons dépassé deux objectifs de rendement importants : nous avons redressé un pourcentage plus élevé de déclarations de revenus que nous avons vérifiées, et nos activités de vérification ont eu une incidence fiscale plus grande par équivalent temps plein (vérificateur). Nous avons toutefois achevé moins de vérifications au total qu'en 2011-2012. Cela s'explique en partie par notre décision stratégique de consacrer plus de ressources à la vérification des dossiers à risque élevé. À mesure que nous poussons cette décision, nous nous attendons à ce que notre nouvelle approche consistant à sélectionner les dossiers à risque élevé et à faire appel à des équipes spécialisées continue d'augmenter l'incidence fiscale de notre programme des PME.

### Principaux résultats

- Nous avons clos 171 028 dossiers par rapport à 180 701 en 2011-2012

- Nous avons redressé 79 % des déclarations que nous avons vérifiées, soit bien au-delà de notre objectif de 75 %
- L'incidence fiscale moyenne générée a été de 423 000 $par équivalent temps plein, soit bien au-delà de notre objectif de 350 000 $

## [vérification du secteur **international** et des **grandes entreprises**]

Notre programme du secteur international et des grandes entreprises (SIGE) s'assure que les sociétés les plus grandes et les plus complexes du Canada continuent d'observer les lois fiscales canadiennes. Un élément clé de notre approche consiste à établir et améliorer la relation avec les grandes entreprises et à promouvoir une approche transparente et collaborative de l'observation. En ayant une relation ouverte avec nous, les grandes entreprises obtiennent promptement une certitude fiscale lorsqu'elles ont des questions. Cela leur permet aussi de mieux comprendre notre application et interprétation des lois que nous devons faire respecter. Nous avons pour but de repérer et de résoudre le plus grand nombre possible de questions liées à l'observation en temps opportun, avant qu'il y ait inobservation.

Les administrations fiscales du monde entier cherchent à accroître la collaboration en vue de mieux évaluer et appliquer l'observation dans le secteur international et les grandes entreprises. En 2012, l'ARC a démarré un projet pilote de une vérification conjointe avec une autre administration fiscale. Les vérifications conjointes internationales représentent une nouvelle forme d'action coordonnée entre administrations fiscales. Elles nécessitent la collaboration de deux administrations fiscales en vue de mettre sur pied une seule équipe de vérification chargée d'examiner les opérations d'une entreprise exploitée dans les deux pays.

Le concept des vérifications conjointes offre des avantages manifestes par rapport aux vérifications conventionnelles. De telles vérifications donnent rapidement une certitude fiscale à l'entreprise et réduisent au minimum le fardeau lié à l'observation, ce qui profite aux administrations fiscales et à l'entreprise. De plus, l'équipe de vérification conjointe peut tirer parti des pouvoirs législatifs et des outils de collecte de renseignements de leur administration fiscale respective pour résoudre de façon plus efficiente les questions liées à l'observation. Les vérifications conjointes représentent également, pour l'ARC, une excellente occasion d'avoir une idée des pratiques exemplaires d'autres administrations fiscales. Nous sommes à surveiller les résultats de ce projet pilote dans le but d'élaborer des procédures et des lignes directrices pour des vérifications conjointes futures avec nos partenaires internationaux.

La promotion de la transparence et de la collaboration profite à l'ARC et aux contribuables. Les entreprises veulent jouir d'un certain degré de certitude au moment de gérer leurs affaires fiscales. Il s'agit de l'une des raisons pour lesquelles nous négocions souvent des arrangements préalables en matière de prix de transfert (APP) avec les sociétés multinationales. Un APP est un accord officiel qui prévoit une méthode d'établissement des prix de transfert mutuellement acceptable entre l'ARC et une entreprise pour de futures opérations intersociétés. Chaque arrangement conclu élimine l'incertitude pour l'entreprise et l'ARC, et il réduit le risque de double imposition et de litiges.

La négociation d'un APA peut être exigeante en ressources, puisqu'elle nécessite souvent de mener des recherches supplémentaires pour régler les différends entre l'ARC et les administrations fiscales étrangères relativement aux positions vis-à-vis les prix de transfert. Elle peut prendre plusieurs années, du moment où le cas est accepté à la signature de l'accord. Le processus peut être allongé considérablement s'il y a d'importantes différences entre l'ARC et les administrations fiscales étrangères. Toutefois, les résultats de ces négociations ont une incidence directe sur le traitement fiscal de milliards de dollars en opérations transfrontalières. En conséquence, les avantages à long terme pour les entreprises et le Canada valent bien les investissements requis. Les APP servent à protéger des milliards de dollars en revenus imposables qui auraient autrement pu être perdus.

## Renforcer la coopération fiscale internationale

La mondialisation de l'économie et l'élargissement des flux de capitaux internationaux viennent accroître la nécessité, pour les pays, de travailler ensemble à prévenir les questions comme la double imposition, l'évitement fiscal et l'évasion fiscale. Une intervention coordonnée est nécessaire pour relever les défis que pose l'environnement fiscal international actuel. Le Canada a conclu 90 conventions fiscales et 16 accords d'échange de renseignements à des fins fiscales (AERF), pour renforcer sa capacité à cet égard. En 2012-2013 :

- le Canada a signé des accords avec Hong Kong et la Serbie;
- le Canada a mis à jour les accords avec le Luxembourg, la Nouvelle-Zélande, la Pologne, le Singapour et la Suisse de façon à tenir compte de la norme internationale sur l'échange de renseignements;
- l'accord avec la Colombie est entré en vigueur;
- le Canada a démarré les négociations avec les États-Unis en vue d'améliorer l'échange de renseignements;
- le Canada a signé des AERF avec le Panama, le Liechtenstein et l'Uruguay;
- les AERF avec Aruba, Sainte-Lucie et le Costa Rica sont entrés en vigueur;
- le Canada a mené sa première vérification conjointe avec une autre administration fiscale.

L'ARC collabore étroitement avec d'autres administrations fiscales et joue un rôle dans les organisations fiscales internationales et régionales suivantes :

- l'OCDE, à savoir le Forum sur l'administration fiscale et le Comité des affaires fiscales;
- le Forum mondial sur la transparence et l'échange de renseignements à des fins fiscales;
- le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux;
- la Commonwealth Association of Tax Administrators;
- le Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales;
- le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux et d'autres groupes opérationnels.

**L'expertise tirée du traitement des dossiers complexes du SIGE nous est précieuse. Certains de nos vérificateurs les plus chevronnés travaillent à titre de spécialistes de l'industrie ou d'experts en évaluation des entreprises en raison de leur connaissance approfondie des pratiques de l'industrie. Nous faisons de plus en plus appel à l'expertise de ces spécialistes pour nous aider à nous occuper des opérations commerciales internationales et des pratiques comptables complexes. Le bon jugement de nos experts en vérification continue d'être le facteur essentiel à notre réussite.**

**La portée et l'influence de nos vérificateurs vont également au-delà des frontières du Canada. Nos vérificateurs offrent régulièrement une assistance technique en participant à des conférences internationales, à des séances de formation et à des séminaires. Les vérificateurs de l'ARC sont des membres clés d'organisations comme l'OCDE et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux. En 2012, par exemple, nous avons participé à cinq événements d'apprentissage offerts dans le cadre du Programme de relations mondiales de l'OCDE, qui fait participer les pays intéressés à un dialogue sur l'élaboration et la mise en œuvre de normes fiscales mondiales. Ces activités contribuent à transférer l'expertise fiscale et à développer la capacité technique des administrations fiscales partout dans le monde.**

**L'ARC cherche constamment à améliorer le programme du SIGE. Nous avons pour but de centrer nos efforts sur les**

dossiers à risque élevé et de réduire le fardeau lié à l'observation des contribuables. À cette fin, nous avons apporté plusieurs changements à notre programme du SIGE de manière à accroître l'efficience des programmes.

- L'ARC a commencé à étudier la faisabilité de mettre sur pied des équipes spécialisées temporaires dotées de connaissances et de compétences uniques dans le but d'aider les vérificateurs sur place à s'occuper des vérifications complexes. Ces équipes seraient créées au besoin et dissoutes à l'issue de la vérification. Elles seraient composées de spécialistes en vérification issus de l'Administration centrale et des régions et pourraient comprendre d'autres professionnels, tels que des avocats, des spécialistes en évaluation et des spécialistes de l'industrie. Ces équipes spécialisées pourraient représenter une mesure importante pour répondre aux questions de plus en plus complexes auxquelles nos vérificateurs font face dans le programme du SIGE.
- Les employés de la Division de la planification fiscale abusive participent désormais à notre programme du SIGE dès le début d'une vérification si la planification fiscale abusive est désignée comme une question préoccupante. Cela permettra de réduire le nombre d'interactions entre l'ARC et les entreprises au cours du processus de vérification.
- Nous avons collaboré avec les grandes entreprises pour contribuer à prévenir l'inobservation. Cela a été accompli au moyen de réunions en personne et d'ententes conclues avec les entreprises afin qu'elles confirment ce qu'elles doivent faire pour respecter la loi. Cette approche d'observation collaborative a été bien accueillie par les entreprises.
- Nous avons continué de récolter les fruits de notre virage vers une approche fondée davantage sur les risques au chapitre de la sélection des vérifications. En plus d'affecter plus efficacement nos ressources de vérification aux dossiers à risque élevé, nous réduisons le fardeau lié à la vérification des entreprises respectueuses de la loi.
- Nous avons remis notre l'accent sur la vérification des déclarations de revenus des années d'imposition les plus récentes. Nous cherchons à résoudre les dossiers plus âgés, ce qui consistait parfois à vérifier des déclarations qui datent de plusieurs années. Nous travaillons à une approche en temps réel où nous mettrons l'accent sur la vérification des déclarations de revenus des années courantes.
- L'ARC a commencé à mettre à l'essai un certain nombre d'initiatives liées à la gestion nationale de la charge de travail. Nous avons pour objectif d'adopter un modèle de charge de travail national nous permettant d'affecter les ressources en fonction du risque du dossier et de la capacité technique de nos vérificateurs. Cette approche viendra améliorer la qualité de nos vérifications et réduire les coûts.

### Principaux résultats

- Nos activités de vérification des revenus du SIGE ont permis de trouver plus de 6 milliards de dollars en incidence fiscale totale
- Nous avons clos 21 427 dossiers par rapport à 25 577 en 2011-2012
- Nous avons réévalué 85 % des dossiers que nous avons vérifiés, ce qui est inférieur à notre objectif de 90 %

## [planification fiscale **abusive**]

La planification fiscale abusive (PFA) représente une menace naissante pour notre assiette fiscale. Le gouvernement a besoin d'une assiette fiscale solide pour soutenir les investissements dans les écoles, les hôpitaux et d'autres services gouvernementaux essentiels. La PFA ébranle l'intégrité et l'équité du régime fiscal canadien et sape l'assiette fiscale.

La PFA est généralement facilitée par des stratagèmes comprenant des structures financières très complexes assorties de composantes nationales et internationales qui sont uniquement destinées à éviter le paiement des impôts. Ces stratagèmes sont souvent organisés par des planificateurs et promoteurs fiscaux qui, dans le cadre de leurs opérations, ont des liens avec des pays reconnus comme étant des paradis fiscaux. La mondialisation du commerce, le déplacement facile des personnes et de l'argent par-delà les frontières et la croissance du commerce électronique ont fait de la PFA une source de préoccupation majeure pour les administrations fiscales partout dans le monde.

L'ARC collabore avec ses partenaires internationaux pour faire en sorte que les bénéfices ne puissent pas être déplacés artificiellement hors des pays où les ventes et les revenus sont générés. Dans le cadre de cet effort, nous sommes à agrandir notre réseau d'accords d'échange de renseignements à des fins fiscales. Ces accords sont essentiels afin de faciliter le genre d'échange de renseignements qui est nécessaire à une lutte efficace contre la PFA.

Au cœur de notre stratégie relative à la PFA, on trouve également la collaboration avec le ministère des Finances, le ministère de la Justice et d'autres partenaires gouvernementaux en vue d'élaborer les outils législatifs nécessaires pour attaquer efficacement la PFA. Cela comprend les dispositions législatives permettant d'améliorer et d'accélérer l'accès aux renseignements,

## Aborder la planification fiscale abusive dans le budget de 2013

Dans le budget de 2013, le gouvernement a annoncé une série de mesures clés destinées à lutter contre la planification fiscale abusive, y compris ce qui suit :

- Une initiative qui permet de verser, aux personnes ayant connaissance d'importants cas d'inobservation fiscale internationale, un pourcentage de l'impôt fédéral recouvré en conséquence des renseignements fournis.
- De nouvelles dispositions législatives exigeant de certains intermédiaires financiers qu'ils déclarent les virements internationaux d'une valeur de plus de 10 000 $. Ces exigences s'appliqueront aux institutions financières qui sont actuellement assujetties aux règlements du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.
- De nouvelles dispositions législatives exigeant des contribuables canadiens ayant des revenus ou des biens étrangers qu'ils déclarent des renseignements plus détaillés.
- Une mesure visant à rationaliser le processus judiciaire actuel qui autorise l'ARC à obtenir des renseignements auprès de tiers comme des banques. Cette mesure accélérera l'accès aux renseignements sur des personnes non désignées nommément aux fins de poursuites civiles.

d'éliminer les échappatoires fiscales et d'imposer des sanctions plus lourdes aux personnes qui font la promotion des stratagèmes de PFA ou qui y participent.

Le budget de 2012 renfermait plusieurs mesures importantes visant à s'attaquer aux abris fiscaux abusifs, à influer sur l'intégrité et l'équité des règles de capitalisation et les à remédier au dumping des sociétés étrangères affiliées. Les récents budgets renfermaient également des modifications législatives destinées à contrôler le recours abusif aux sociétés étrangères affiliées et l'utilisation de prêts indirects et de conventions de retraite dans les stratagèmes de PFA.

Les promoteurs qui tirent un avantage financier de la conception, de la commercialisation et de la promotion de stratagèmes de PFA font désormais face à des pénalités plus lourdes pour avoir encouragé les contribuables à contrevenir aux lois fiscales du Canada. Nous croyons que le fait de concentrer les efforts sur ces promoteurs sera plus efficace pour prévenir la participation aux stratagèmes de PFA destinés au grand public. L'OCDE a déclaré que cette stratégie produit des résultats plus rapides et plus rentables que les stratégies qui sont uniquement axées sur les participants à ces stratagèmes.

En 2012-2013, l'ARC a réussi à imposer 17 pénalités à des tiers (p. ex. des promoteurs), entraînant plus de 46 millions de dollars en pénalités monétaires. Le nombre de pénalités imposées à des tiers au cours du dernier exercice représente une réalisation importante et devrait avoir une incidence directe sur les activités des promoteurs de la PFA. Cela est également susceptible d'influer le comportement de milliers de contribuables qui auraient pu autrement être persuadés de prendre part à de tels stratagèmes.

Pour contrôler et limiter efficacement l'incidence de la PFA, il faut du temps et des ressources, puisque le problème est complexe et qu'il n'y a ni remède simple, ni solution rapide. Les progrès que nous réalisons dans notre lutte contre la PFA doivent être interprétés dans le contexte d'initiatives et de stratégies qu'il faut souvent des années pour mener à bien.

Parmi les initiatives et faits récents liés à la PFA, on trouve ce qui suit :

- Le lancement d'une campagne ayant pour but de protéger les contribuables contre les stratagèmes d'abris fiscaux relatifs aux dons. La cotisation des déclarations de revenus des particuliers est désormais suspendue lorsque ces déclarations comprennent des crédits d'impôt liés à des stratagèmes de ce type.
- Une campagne visant à cerner les stratagèmes de PFA qui sont en cause dans la promotion du retrait exonéré d'impôt de cotisations à un REER. Les fiduciaires de REER qui effectuent des investissements avec un potentiel de risque élevé sont repérés et font l'objet d'un examen.

- L'ARC a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario pour faire adopter des dispositions législatives anti-PFA analogues aux règles que par le gouvernement fédéral a présentés dans le projet de loi C-48. Elle a également négocié avec la province un nouvel accord sur les activités d'observation axé sur la planification fiscale internationale abusive.
- La Cour suprême du Canada et la Cour d'appel fédérale ont rendu deux décisions importantes qui nous permettent de nous attaquer plus efficacement aux stratagèmes de PFA. La Cour suprême a statué que ce sont la gestion centrale et le contrôle des biens fiduciaires, plutôt que la résidence des fiduciaires, qui constituent le critère approprié pour déterminer la résidence aux fins de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. De plus, la Cour d'appel fédérale a statué qu'un dividende est reçu par un contribuable lorsque des fonds d'une société ont été distribués au moment de la liquidation, de la cessation ou de la réorganisation de son entreprise.

### Principaux résultats

- Nous avons clos 16 556 dossiers par rapport à 21 506 en 2011-2012
- Nos activités de vérification ont permis de trouver plus de 1,3 milliard de dollars en incidence fiscale, une hausse de 2 % par rapport à 2011-2012

## [économie **clandestine**]

L'économie clandestine se rapporte à toute activité économique qui n'est pas déclarée aux fins de l'impôt. Elle a un effet corrosif sur l'intégrité du régime fiscal canadien, sur la compétitivité des entreprises et sur la capacité du gouvernement à équilibrer son budget. L'ARC consacre une grande quantité de ressources à trouver et poursuivre des personnes qui participent délibérément à l'EC et à prendre des mesures contre elles. Nous nous intéressons particulièrement aux secteurs de l'économie où les opérations au comptant sont courantes et où la tentation de participer à l'EC est élevée.

L'ARC emploie diverses stratégies pour s'attaquer à l'économie clandestine. Notamment, la recherche sur l'observation, la sensibilisation, l'information, les communications et les activités d'observation ciblées. On ne peut évaluer les progrès réalisés par rapport à l'économie clandestine qu'en examinant les tendances et résultats à long terme. À cette fin, l'ARC a confié à Statistique Canada le mandat de mettre à jour ses estimations de l'économie clandestine. Les nouvelles estimations ont été publiées en septembre 2012.

Statistique Canada a constaté que l'économie clandestine exprimée en pourcentage du produit intérieur brut (PIB) a baissé, passant de 2,9 % du PIB en 1992 à seulement 2,3 % en 2009. L'étude a aussi révélé que les trois secteurs de l'industrie les plus touchés en 2009 étaient ceux de la construction (29 %), du détail (20 %) et de l'hébergement et de la restauration (12 %).

Il est difficile de déterminer les raisons exactes de cette baisse. Les catalyseurs des activités de l'économie clandestine sont complexes et bon nombre d'entre eux échappent à notre volonté en tant qu'administrations fiscales. Selon l'OCDE, une raison de la baisse des activités de l'économie clandestine est que les industries traditionnellement considérées comme à risque élevé sont à la baisse sur le plan du pourcentage de l'économie globale. Entre-temps, les secteurs qui sont moins sujets aux activités de l'économie clandestine contribuent à une part relativement plus grande de notre PIB. En plus d'autres sources du renseignement d'entreprise, l'ARC se servira de ces nouveaux renseignements pour mieux comprendre la taille et la nature de l'économie clandestine et pour modifier son approche stratégique en conséquence.

En 2012-2013, l'ARC a continué de consacrer une grande partie de ses ressources de vérification à la réduction de l'économie clandestine. Nous avons centré nos efforts sur les secteurs de l'industrie qui présentent traditionnellement un risque de participer aux activités de l'économie clandestine. L'ARC sélectionne les dossiers à des fins de vérification de l'économie clandestine en examinant le revenu déclaré d'un particulier par rapport au mode de vie ou en examinant les indices provenant de dénonciateurs.

Nous croyons que l'information peut également jouer un rôle important en vue de réduire la participation à l'économie clandestine. Nous avons créé un cours intitulé *Sens civique et régime fiscal canadien* dans le but d'enseigner aux jeunes Canadiens le lien entre le régime fiscal d'autocotisation et la qualité de vie au Canada. En 2012-2013, 2 296 étudiants ont suivi ce cours. Bien qu'il soit difficile d'en mesurer l'incidence sur l'observation, l'ARC croit que le fait de démontrer aux Canadiens le lien entre le sens civique et l'imposition est essentiel pour remporter la lutte contre l'économie clandestine.

Nous avons aussi collaboré avec des organismes provinciaux et territoriaux en vue d'effectuer des visites dans la collectivité. Nous avons participé à des conférences et à des activités d'information dans les écoles secondaires et les écoles de métiers. Nos activités de sensibilisation à l'économie clandestine nous permettent d'accroître notre présence dans la collectivité et d'améliorer nos relations avec les particuliers. Elles représentent également, pour les petites entreprises et les particuliers, une occasion d'obtenir une réponse immédiate à leurs questions sur l'impôt.

## Logiciels de suppression des ventes

Dans les secteurs de l'hébergement et du détail, certaines entreprises utilisent des logiciels de suppression électronique des ventes, souvent appelés « camoufleurs de ventes », pour supprimer électroniquement le montant de vente enregistré. Le professeur en droit de la Boston University Richard Ainsworth estime que quelque 5 % de toutes les ventes de l'industrie de la restauration aux États-Unis sont « camouflées » des registres financiers. Selon l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, l'industrie canadienne de la restauration génère 65 milliards de dollars en ventes annuelles. Si une telle tendance sévit au Canada, l'utilisation de camoufleurs de ventes pourrait représenter 3,25 milliards de dollars en ventes non déclarées. En conséquence, la lutte contre l'utilisation de ces logiciels est une priorité pour l'ARC et l'un des principaux secteurs d'intervention de notre stratégie relative à l'EC.

Les initiatives et faits récents liés à l'économie clandestine comprennent ce qui suit :

- L'ARC s'est réunie avec des représentants du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine dans le but de réduire l'incidence de l'économie clandestine par une recherche et des mesures conjointes.
- L'ARC a continué de mobiliser les collectivités locales et les gouvernements provinciaux et territoriaux pour trouver de meilleures façons de réduire l'incidence de l'économie clandestine.
- L'ARC a échangé avec les membres de l'OCDE des renseignements sur des questions liées à la recherche et aux pratiques exemplaires dans le domaine de l'économie clandestine.
- L'ARC a continué de collaborer étroitement avec des groupes de l'industrie comme l'Association canadienne des constructeurs d'habitations en vue de réduire l'incidence de l'économie clandestine.
- L'ARC a mis sur pied des équipes régionales spécialisées afin de cibler les risques associés à l'économie clandestine qui peuvent être propres à des régions précises.
- L'ARC a continué de mener des vérifications visant à valider la valeur des ventes estimatives supprimées

par l'utilisation d'un logiciel de suppression des ventes.

- Dans le budget de 2013, le gouvernement a proposé de nouvelles pénalités administratives et infractions criminelles afin de s'attaquer aux logiciels de suppression électronique des ventes. Ces nouvelles sanctions entreront en vigueur le 1er janvier 2014 ou lorsque la disposition législative habilitante recevra la sanction royale.

En 2012-2013, nous avons augmenté la valeur en dollars totale des impôts dont nous avons établi la cotisation de plus de 17 % par rapport à 2011-2012. De plus, nous ne sommes entrés en contact avec un plus grand nombre de particuliers qu'en 2011-2012 grâce à nos activités de sensibilisation dans les collectivités de l'ensemble du Canada.

### Principaux résultats

- Nous avons vérifié 10 822 dossiers liés à l'économie clandestine. La valeur en dollars totale des impôts ayant fait l'objet d'une cotisation a été de 305 millions de dollars, une hausse de 17 % par rapport à 2011-2012
- Dans le cadre du programme des PME, nous avons fait 1 786 visites dans le cadre de toutes les activités de sensibilisation liées à l'économie clandestine, une hausse de 18 % par rapport à 2011-2012
- Il y a eu 33 117 participants à nos activités de sensibilisation, une hausse de 33 % par rapport à 2011-2012

## [TPS/TVH]

La taxe sur les produits et services (TPS) est perçue sur la plupart des produits et services achetés au Canada. La taxe de vente harmonisée (TVH) est en vigueur en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, en Ontario et à Terre-Neuve-et-Labrador. Le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard participe au régime de la TVH depuis le 1er avril 2013.

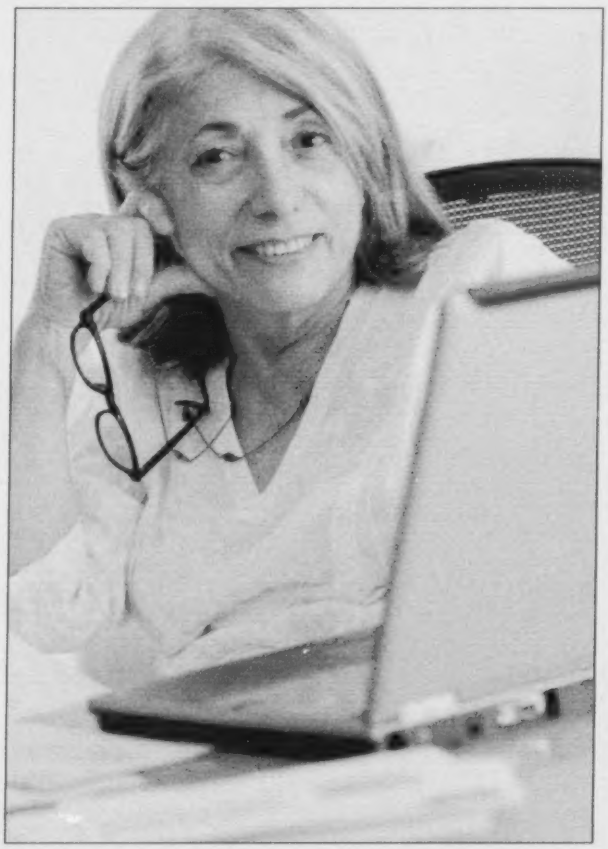
L'ARC compte sur les entreprises pour percevoir la TPS/TVH qu'elles doivent verser, pour produire leurs déclarations et pour payer les montants dus. Puisque la TPS/TVH est seulement payée par l'acheteur final de la fourniture ou du service imposable, les entreprises sont en mesure de recouvrer la TPS/TVH qu'elles ont payée sous forme de crédits de taxe sur les intrants.

L'ARC a récemment réalisé des économies en centralisant la charge de travail de la TPS/TVH dans des centres d'expertise. Nous possédons désormais des équipes spécialisées qui sont uniquement chargées de veiller à l'observation en matière de déclaration de la TPS/TVH.

Les initiatives et faits récents liés à la TPS/TVH comprennent ce qui suit :

- L'amélioration de nos modèles d'évaluation des risques en vue de mieux détecter les entreprises inscrites qui participent à l'économie clandestine.
- La mise en œuvre, en avril 2012, d'un modèle d'inventaire national visant à renforcer l'accent que nous mettons sur les dossiers à risque élevé dans l'ensemble du pays. Cette nouvelle approche nous permet d'accélérer le paiement des demandes à faible risque. Toutes les déclarations comportant des crédits pour la TPS/TVH dans l'ensemble du pays sont dorénavant traitées par l'intermédiaire de cet inventaire national.
- Le 1er avril 2013, le gouvernement de la Colombie-Britannique a rétabli le modèle de la taxe de vente provinciale/taxe sur les produits et services. L'ARC a administré la TVH en Colombie-Britannique de juillet 2010 à mars 2013.

Nous avons créé un secteur d'activité consacré à la vérification de la TPS/TVH pour l'harmonisation de la TPS avec la taxe de vente provinciale de l'Ontario. En conséquence, nous n'avons pas atteint notre objectif prévu



relatif au taux de changement. Toutefois, nous sommes à améliorer l'évaluation des risques et la sélection de dossiers, ce qui devrait avoir une incidence positive sur notre taux de changement de la TPS/TVH à l'avenir.

Notre inventaire national de précotisation nous a aidés à cerner les dossiers à risque élevé. Le montant total des impôts qui ont fait l'objet d'une cotisation à la suite des vérifications de la TPS/TVH est beaucoup plus élevé qu'au cours du dernier exercice.

Principaux résultats

- L'ARC a mené 89 409 vérifications de la TPS/TVH
- L'incidence fiscale totale des vérifications de la TPS/TVH se chiffre à 1,5 milliard de dollars, une hausse de 31 % par rapport à 2011-2012
- Nous avons réévalué 67 % des dossiers que nous avons vérifiés

## [mesures **d'exécution** pour l'observation en matière de déclaration]

Le Programme d'enquêtes criminelles enquête sur les cas présumés d'évasion fiscale, de fraude et d'autres violations graves des lois fiscales, et recommande des cas au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) aux fins de poursuite.

Les activités liées aux enquêtes criminelles se situent à l'extrémité du continuum de l'observation. Le Programme d'enquêtes criminelles mène des enquêtes et recueille suffisamment de preuves pour appuyer une condamnation devant une cour criminelle. À l'occasion, nous menons des enquêtes conjointes avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC). De plus, nous collaborons étroitement avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

Lorsqu'un particulier est reconnu coupable d'évasion fiscale, il doit rembourser la totalité de l'impôt dû, plus les intérêts et toute pénalité administrative établis par l'ARC. De plus, la cour peut lui imposer une amende pouvant atteindre jusqu'à 200 % de l'impôt éludé et une peine d'emprisonnement maximale de cinq ans.

L'ARC publie les résultats des condamnations de l'ensemble des particuliers, des sociétés et des fiducies que l'on reconnaît coupables d'évasion fiscale devant les tribunaux. Nous le faisons afin de mieux faire connaître au public nos programmes d'exécution et de maintenir la confiance de celui-ci dans l'intégrité du régime fiscal d'autocotisation. Nous espérons aussi que la publication des condamnations aura un effet dissuasif. L'ARC s'assurera qu'aucune violation grave des lois fiscales du Canada ne restera impunie ou inaperçue.

Du 1er avril 2006 au 31 mars 2013, le Programme d'enquêtes criminelles est parvenu à poursuivre en justice 1 410 contribuables dans le cadre d'affaires concernant plus de 196 millions de dollars en impôts fédéraux éludés. Au total, les tribunaux ont imposé des amendes de plus de 108 millions de dollars ainsi que des peines d'emprisonnement cumulant 4 063 mois.

Au cours de la dernière décennie, le niveau de fraude concernant des taxes de consommation sur la valeur ajoutée comme la TPS a augmenté au Canada et ailleurs. La demande frauduleuse de crédits de taxe sur les intrants est devenue une source de fonds majeure pour les fraudeurs du fisc qui créent des entreprises fictives, inscrivent des comptes de TPS/TVH puis demandent frauduleusement des remboursements. En avril 2012, l'ARC a réussi à poursuivre en justice deux personnes qui ont été reconnues coupables de fraude de la TPS/TVH mettant en jeu des millions de dollars et condamnées en conséquence.

En 2012-2013, l'ARC a mené à bien ses trois premières condamnations de promoteurs contestataires du fisc pour avoir conseillé à d'autres personnes d'éluder les impôts. Dans les trois cas, les personnes concernées

## Protection de l'impôt

Selon l'OCDE, l'ARC a placé la barre très haute en matière de mesure de l'observation chez les contribuables pour les autres administrations fiscales nationales. Toutefois, une grande partie du travail important que font les vérificateurs n'est pas visée par les mesures du rendement actuelles, et les administrations fiscales du monde entier sont confrontées au même problème : trouver de nouvelles façons de mesurer l'incidence intangible des activités d'observation. Par exemple, certains redressements après la vérification effectués par nos vérificateurs n'ont pas d'incidence fiscale immédiate, mais en ont des considérables pour les dettes fiscales futures. Le fait d'apporter ces redressements protège l'équité et l'intégrité du régime fiscal et contribue à protéger l'assiette fiscale future du Canada.

ont écopé de lourdes amendes et de longues peines d'emprisonnement. Il s'agit là d'un fait important, puisque ces promoteurs font souvent en sorte que des personnes non informées se retrouvent dans de graves difficultés financières, fiscales et juridiques.

En 2012-2013, l'ARC a mis en œuvre les recommandations contenues dans un rapport d'évaluation des programmes internes et a entrepris un certain nombre d'initiatives visant à améliorer le Programme d'enquêtes criminelles.

- L'ARC a mis sur pied six bureaux d'enquêtes criminelles afin de créer une masse critique d'enquêteurs chargés de s'occuper des cas d'évasion fiscale et de fraude les plus complexes. L'emplacement de ces bureaux permettra à l'ARC de renforcer la collaboration avec ses principaux partenaires, la GRC et le SPPC.
- Nous avons mis davantage l'accent sur la collecte de preuves à l'appui d'accusations criminelles.
- L'ARC a élaboré un nouveau modèle de charge de travail dans le but d'améliorer la sélection de dossiers aux fins d'enquêtes criminelles. Ce processus est géré à l'échelle nationale.
- Nous avons consacré davantage de ressources pour assurer l'observation chez les promoteurs de stratagèmes d'évasion fiscale et prendre des mesures dans les dossiers liés à la planification fiscale internationale abusive.

Enquêter sur des cas présumés d'évasion fiscale est un long processus et il faut souvent des années pour mener les cas à bien. Les enquêtes prennent plus de temps en raison de la complexité des stratagèmes fiscaux frauduleux et de la numérisation des renseignements. Par exemple, les mandats de perquisition relatifs à des enquêtes sur des fraudes fiscales peuvent parfois produire des millions de pages de renseignements numériques. L'analyse de ces données demande du temps et des ressources techniques spécialisées. De plus, l'obtention de preuves à l'étranger constitue un processus coûteux et difficile. Nous prévoyons que les changements importants apportés à la suite de notre transformation opérationnelle auront une incidence positive sur le Programme d'enquêtes criminelles.

### Principaux résultats

- Nos activités d'exécution ont permis de trouver 46 millions de dollars en impôts dus supplémentaires
- Le taux de déclaration de culpabilité du SPPC a été de 96 %
- Le pourcentage des cas assortis de peines d'emprisonnement obligatoires a été de 23 %, une hausse de 5 points de pourcentage par rapport à 2011-2012
- La peine d'emprisonnement moyenne a été de 22 mois, soit une hausse, par rapport à 18 mois en 2011-2012

## [programme des divulgations **volontaires**]

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) de l'ARC donne aux contribuables une occasion de se faire connaître et de corriger eux-mêmes leurs renseignements, évitant ainsi possiblement des pénalités ou des poursuites. Toutefois, les contribuables qui effectuent des divulgations volontaires doivent quand même payer tous les impôts en souffrance et les intérêts dus. Ces divulgations peuvent comprendre des revenus non déclarés ou sous-estimés tirés d'un emploi ou d'une entreprise, des gains en capital non déclarés ou toute erreur commise dans une déclaration de revenus déjà produite. La nature des renseignements divulgués par les contribuables donne à l'ARC des connaissances et des renseignements précieux sur l'évitement fiscal et les stratagèmes de planification fiscale abusive.

### Principaux résultats

- L'ARC a traité 15 133 cas du PDV, une hausse de 11 % par rapport à 2011-2012
- Le PDV a trouvé plus de 1,2 milliard de dollars en revenus non déclarés, une hausse de 40 % par rapport à 2011-2012

## [**recherche** scientifique et **développement** expérimental]

Le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) est un important programme d'encouragements fiscaux fédéral qui est administré par l'ARC. Il offre un soutien aux entreprises canadiennes pour encourager la recherche et le développement (R&D) au Canada. Dans le cadre de ce programme, les demandeurs reçoivent des encouragements fiscaux sous forme de déductions d'impôt sur le revenu et de crédits d'impôt à l'investissement en fonction de leurs dépenses comme les traitements, les matériaux et la machinerie pour les travaux de RS&DE admissibles effectués au Canada.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* définit la recherche scientifique et le développement expérimental et décrit les travaux et dépenses de RS&DE admissibles. Nous fournissons des renseignements et des services pour aider les entreprises à déterminer si leurs travaux et dépenses de R&D leur donnent droit à ces encouragements fiscaux.

Nous examinons les aspects techniques et financiers de toutes les demandes au titre de la RS&DE. Cette vérification est importante pour nous assurer que le programme fonctionne comme prévu et que les travaux et dépenses

de RS&DE répondent aux exigences précises de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous cherchons à déceler les demandes à risque élevé et à utiliser une stratégie mieux adaptée pour nous attaquer aux principaux secteurs préoccupants.

En 2012-2013, l'ARC a commencé à travailler à un certain nombre d'initiatives afin d'accroître la prévisibilité et l'accessibilité du programme de la RS&DE.

- L'ARC a publié de nouvelles politiques de la RS&DE consolidées et a réorganisé le contenu de son site Web pour présenter les renseignements de façon plus conviviale. Cette initiative avait pour but de faciliter l'observation en clarifiant et en simplifiant les politiques de la RS&DE.
- L'ARC est à améliorer son outil d'auto-évaluation et d'apprentissage, qui a été conçu pour aider les entreprises à déterminer l'admissibilité de leurs travaux de R&D aux encouragements fiscaux pour la RS&DE. Nous nous attendons à publier cet outil mis à jour en 2013-2014.
- L'ARC a lancé un projet pilote visant à établir la faisabilité d'un processus officiel d'approbation préalable (POAP) pour les demandes au titre de la RS&DE. Grâce au POAP, les entreprises seront plus certaines que leurs demandes au titre de la RS&DE sont admissibles avant de produire leur déclaration. Au cours du projet pilote, l'ARC collaborera avec un certain nombre d'entreprises pour recevoir de la rétroaction sur le POAP.
- Nous avons intensifié nos activités de mobilisation des intervenants en rencontrant des représentants de l'industrie pour discuter des questions naissantes concernant le programme de la RS&DE. Ces discussions continueront d'avoir lieu régulièrement.

Selon nos résultats, plus d'entreprises reçoivent une aide fiscale au fil du temps. De plus, nous avons continué d'atteindre nos objectifs de rendement pour nos quatre normes de service relatives au traitement des demandes au titre de la RS&DE.

### Principaux résultats

- L'ARC a fourni plus de 3,6 milliards de dollars en aide fiscale à l'appui de la recherche et du développement industriels
- L'ARC a traité 28 140 demandes par rapport à 28 993 en 2011-2012

- L'ARC a fourni une aide fiscale à plus de 23 000 demandeurs dans le cadre du programme de la RS&DE, une hausse de 27 % par rapport au nombre de demandeurs qui avaient reçu une aide fiscale il y a cinq ans
- L'ARC a traité 96 % des demandes remboursables et non remboursables au titre de la RS&DE dans les 120 jours et 365 jours, respectivement, ce qui est largement supérieur à son objectif de 90 %
- L'ARC a dégagé 404 millions de dollars en cas d'inobservation par rapport à 424 millions de dollars en 2011-2012

# [conclusion]

L'observation des lois fiscales du Canada fait en sorte que les Canadiens continuent de jouir de services publics qui améliorent leurs conditions de vie.

L'ARC mène des vérifications afin de maintenir la confiance du public dans sa capacité et sa volonté d'appliquer les lois fiscales existantes. Une vérification est l'une des activités les plus exigeantes en ressources qu'entreprend l'ARC. À ce titre, elle doit être soutenue par de solides outils d'évaluation des risques et être soigneusement planifiée.

L'ARC déploie beaucoup d'efforts pour aider les contribuables à faire bien les choses dès le début afin qu'ils puissent plus facilement observer les lois fiscales. Le fait d'intervenir avant que les événements se produisent et de réduire le risque d'inobservation est essentiel à la réduction du coût de l'observation pour les contribuables et les gouvernements. C'est pourquoi nous continuerons de chercher des façons de fournir aux contribuables un meilleur soutien à l'observation.

La collaboration avec les autres administrations fiscales constitue une composante clé de notre stratégie internationale de lutte contre l'inobservation des lois fiscales du Canada. La présence d'un processus transparent et collaboratif pour l'échange de renseignements entre pays apporte un soutien inestimable à l'examen international des questions fiscales. À cette fin, nous continuerons de mettre en commun notre expertise et nos connaissances avec celles d'autres administrations fiscales dans le but de mettre en œuvre les pratiques exemplaires. L'ARC continuera de contribuer aux efforts visant à renforcer le cadre législatif pour la coopération internationale au moyen de forums comme l'OCDE.

L'ARC continue de protéger l'intégrité et l'équité du régime fiscal au moyen d'une approche globale qui permet de soutenir l'observation et d'aider les contribuables à respecter la loi. Toutefois, nous continuons de mettre l'accent principalement sur la détection et la correction de l'inobservation en matière de déclaration. Nous avons l'intention de continuer à exécuter ce mandat en prenant des mesures énergiques contre les cas d'inobservation et d'autres violations graves des lois fiscales du Canada.

## [données **volumétriques**]

| Incidence fiscale[1] | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|
| Secteur international et grandes entreprises (en milliards de dollars) | 6,1 $ | 5,6 $ | **6,1 $** |
| Petites et moyennes entreprises (en milliards de dollars) | 1,5 $ | 1,5 $ | **1,3 $** |
| TPS/TVH (en milliards de dollars) | 0,7 $ | 1,1 $ | **1,5 $** |
| Autres vérifications (en millions de dollars) | 626 $ | 543 $ | **497 $** |
| Incidence fiscale générale (en milliards de dollars) | 8,9 $ | 8,7 $ | **9,4 $** |

[1] Un montant de 547 millions de dollars en incidence fiscale a été remboursé pendant l'exercice 2012-2013 lorsque les questions de double imposition ont été réglées avec les pays signataires d'une convention fiscale avec le Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats de programme d'exercices passés.

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace | **Incidence fiscale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)** | | | | |
| | Secteur international et grandes entreprises – impôt sur le revenu[1] | 2,7 $ | 3,0 $ | 2,9 $ | 3,2 $ |
| | Petites et moyennes entreprises – impôt sur le revenu[1] | 0,35 $ | 0,41 $ | 0,44 $ | 0,42 $ |
| | TVP/TVH | n.d.[2] | 0,47 $ | 0,58 $ | 0,59 $ |
| | Autres vérifications | 0,39 $ | 0,42 $ | 0,39 $ | 0,38 $ |
| | Total | 0,9 $ | 1,02 $ | 1,01 $ | 1,06 $ |
| Les vérifications et les examens de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH repèrent les cas d'inobservation des exigences en matière de déclaration que prévoient les lois appliquées par l'ARC et permettent à celle-ci de prendre des mesures à leur égard | **Pourcentage des cas entraînant un changement** | | | | |
| | Secteur international et grandes entreprises – impôt sur le revenu[1] | 90 % | 94,1 % | 87,6 % | 85,1 % |
| | Petites et moyennes entreprises – impôt sur le revenu[1] | 75 % | 78,1 % | 77,9 % | 79,5 % |
| | TVP/TVH | 75 % | 65 % | 63,4 % | 66,8 % |
| | Économie clandestine | 75 % | 78,4 % | 79,8 % | 81,2 % |
| Les demandeurs admissibles reçoivent, en temps opportun, des encouragements fiscaux à la recherche scientifique et développement expérimental | Pourcentage des demandes traitées dans les limites établies pour les quatre normes de service | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Les vérificateurs reçoivent des conseils, du soutien et des services rapides afin de déceler l'inobservation, et les contribuables reçoivent des conseils rapides afin de leur faciliter l'observation | Pourcentage des demandes d'évaluation de biens immobiliers et de biens mobiliers auxquelles on a donné suite dans un délai de 120 jours après les avoir reçues | 80 % | 94,4 % | 92,1 % | 96 % |
| | Pourcentage de la correspondance ministérielle à laquelle on a répondu dans un délai de 30 jours après l'avoir reçue | 80 % | 79,6 % | 78,1 % | 85,9 % |
| | Pourcentage de demandes de plan personnel d'apprentissage concernant des cours de fiscalité de niveaux intermédiaire et avancé auxquelles on a donné suite | 40 % | 45,8 % | 54,5 % | 67,7 % |

[1] Les résultats pour 2010-2011 et 2011-2012 ont été révisés afin de déclarer la TPS/TVH séparément.

[2] Non disponible : Une cible pour l'incidence fiscale générée par ETP en vérification pour la TPS/TVH est en cours d'élaboration.

Nous avons résolu **75 022** différends administratifs

Nous avons résolu **2 314** plaintes liées au service

# [appels]

## [description du programme]

L'ARC offre un processus de règlement des différends aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations qui ne sont pas d'accord avec ses décisions et qui demandent un recours. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats du processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 153 855 | 171 830 | 212 453 | **192 046** | (20 216) |

| Sous-programmes | Dépenses prévues[1] | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|
| Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu | 126 662 | **143 374** | (16 712) |
| Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation | 18 517 | **15 228** | 3 289 |
| Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi | 5 923 | **3 208** | 2 715 |
| Plaintes liées au service | 7 966 | **7 622** | 344 |
| Allègement pour les contribuables | 12 762 | **22 614** | (9 852) |
| **Total** | **171 830** | **192 046** | **(20 216)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Sous-programmes | Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|---|
| Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu | 1 067 | **1 058** | 9 |
| Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation | 202 | **140** | 62 |
| Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi | 155 | **141** | 14 |
| Plaintes liées au service | 97 | **94** | 3 |
| Allègement pour les contribuables | 133 | **261** | (128) |
| **Total** | **1 654** | **1 694** | **(40)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## [description des sous-programmes]

| | |
|---|---|
| **Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu** | Le programme des oppositions, des déterminations et des appels devant les tribunaux en matière d'impôt sur le revenu offre un processus de règlement des différends opportun, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. En discutant avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme collabore également responsable avec le ministère de la Justice au déroulement des appels devant les tribunaux. |
| **Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation** | Le programme des oppositions, des déterminations et des appels devant les tribunaux en matière de taxes à la consommation offre un processus de règlement des différends opportun, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*. En discutant avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme collabore également avec le ministère de la Justice dans le déroulement des appels devant les tribunaux. |
| **Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi** | Le programme des appels au ministre et des appels devant les tribunaux en matière de Régime de pensions du Canada et d'assurance-emploi offre un processus de règlement des différends opportun, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. En discutant avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme collabore également avec le ministère de la Justice au déroulement des appels devant les tribunaux. |
| **Plaintes liées au service** | Le programme Plaintes liées au service offre un processus de règlement des plaintes opportun aux contribuables qui ne sont pas satisfaits du niveau de service qu'ils ont reçu de l'ARC, au sens de la Charte des droits du contribuable. Il cerne les problèmes liés au service et propose des solutions aux contribuables. |
| **Allègement pour les contribuables** | Le programme des allègements pour les contribuables offre un allègement aux contribuables qui ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales en raison de problèmes personnels ou de circonstances indépendantes de leur volonté. Lorsque des contribuables ne sont pas d'accord avec l'application des dispositions d'allègement pour les contribuables par l'ARC, la Direction générale des appels collabore avec le ministère de la Justice au déroulement des litiges devant les tribunaux. |

# [**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

Le programme des appels offre un processus équitable et impartial visant à résoudre les différends, les plaintes liées au service et les demandes d'allègement découlant de décisions prises en vertu des lois et des programmes appliqués par l'ARC.

Nous croyons que, en écoutant les préoccupations des gens et en agissant de façon équitable et responsable, nous gagnons la confiance et le respect des Canadiens, sur lesquels nous comptons pour maintenir notre régime d'observation volontaire. Nous menons des examens impartiaux en dialoguant activement et en ayant recours au processus de règlement des différends, au besoin. Nous collaborons aussi avec le ministère de la Justice dans les cas de litige.

## [différends]

Si des contribuables ne sont pas d'accord avec une cotisation, nous recommandons vivement qu'ils appellent ou écrivent d'abord au centre fiscal qui a traité leur déclaration de revenus. Puisque les différends peuvent parfois être causés par un manque de renseignements ou par un malentendu, bon nombre de désaccords sont résolus de cette façon.

Si le contribuable n'est toujours pas d'accord avec une cotisation, une détermination ou une décision après nous avoir parlé ou écrit, il a droit à un examen officiel. L'ARC offre un processus d'examen opportun, impartial et cohérent destiné à résoudre les différends découlant de décisions prises en vertu des lois qu'elle applique. Nous nous occupons des différends qui découlent de la cotisation de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'accise, de la taxe sur les produits et services, de la taxe de vente harmonisée, du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et du droit à l'exportation de produits du bois d'œuvre, ainsi que des décisions et cotisations liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi.

La production d'un avis d'opposition constitue la première étape du processus de recours officiel qui est suivi pour résoudre un différend. Les contribuables peuvent déposer une opposition en utilisant l'option « Enregistrer mon avis de différend officiel » de « Mon dossier », ou en remplissant le formulaire d'opposition approprié et en le postant à

l'ARC. Ils peuvent aussi poster une lettre signée adressée au chef des appels. Des renseignements détaillés concernant le processus d'opposition se trouvent sur le site Web de l'ARC, sur la page du Programme des plaintes et des différends. Les contribuables peuvent également télécharger le formulaire d'opposition depuis notre page Formulaires et publications.

Afin de garantir l'impartialité, l'examen de l'avis d'opposition du contribuable est effectué par un agent des appels qui n'a pas participé à la cotisation, à la détermination ou à la décision initiale. Nous nous assurons que les décisions que nous prenons sont conformes aux lois et à la jurisprudence applicables.

L'ARC envoie un accusé de réception à tous les contribuables qui déposent une opposition. L'ARC a pour but et pour norme de service externe publiée de poster l'accusé de réception dans les 30 jours suivant la réception de l'avis d'opposition, 85 % du temps. En 2012-2013, nous avons presque atteint cet objectif, obtenant un résultat de 84 %. Tel que le montrent les résultats de l'exercice en cours, les changements que nous apportons pour réaliser de nouvelles économies en rationalisant certains des processus de nos circuits de travail internes et en les centralisant nous permettent de nous rapprocher de cette norme de service élevée.

La charge de travail des oppositions de l'ARC est divisée en trois groupes de dossiers.

- La charge de travail ordinaire des oppositions, qui comprend les oppositions aux cotisations de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH de la part de particuliers, d'entreprises non constituées en société comme les entreprises à propriétaire unique ou les sociétés de personnes, les sociétés et d'autres entités qui ne sont pas d'accord avec les cotisations à leur égard.
- Les dossiers de groupe, y compris la charge de travail de la planification fiscale abusive (PFA), composée des oppositions liées à l'impôt sur le revenu ou à la TPS/TVH, qui ont été cernés dans le cadre d'un stratagème de planification fiscale.
- Les appels au ministre liés au *Régime de pensions du Canada* (RPC) et à la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE).

En 2012-2013, dans le cadre de notre programme de transformation, nous avons pris des mesures précises pour optimiser nos programmes de règlement des différends et de recours :

- Nous avons centralisé l'entreposage et l'entretien physiques des dossiers d'opposition liés à la PFA qui sont en attente de décisions juridiques dans le cadre d'affaires judiciaires de premier plan, afin de contrôler plus efficacement les coûts administratifs.
- Nous avons achevé l'élaboration d'un système de gestion de l'information sur le Web destiné à aider à la coordination et au traitement des dossiers sur la PFA.

Ce système sera entièrement mis en œuvre en 2013-2014 et viendra centraliser, normaliser et rationaliser le traitement de tous les documents nécessaires pour gérer les oppositions concernant de larges groupes de dossiers.

- Nous avons mis à l'essai divers changements à notre processus de règlement, tel que le règlement accéléré, ainsi que la segmentation des objectifs pour identifier des économies de coûts tout en permettant de maintenir la qualité de nos décisions.

### Résultats principaux

- Nous avons reçu 87 017 différends liés à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation et au RPC/AE
- Nous avons résolu 75 022 différends

## [litiges]

Si une affaire fiscale n'est pas résolue à la satisfaction du contribuable à l'étape de l'examen des oppositions, ce dernier peut interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt ou la Cour fédérale. Les tribunaux sont indépendants de l'ARC et des autres ministères. Ils

sont saisis d'appels découlant de cotisations établies en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* (taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée), de la *Loi sur l'assurance-emploi* et du *Régime de pensions du Canada*, entre autres, et examinent l'exercice de la discrétion ministérielle. Les causes dont sont saisis les tribunaux comprennent de nombreuses questions variées, comme celles liées à la Règle générale anti-évitement, aux prix de transfert et à l'imposition des Autochtones. À ce niveau, les examens constituent des litiges et sont assujettis aux règles des tribunaux.

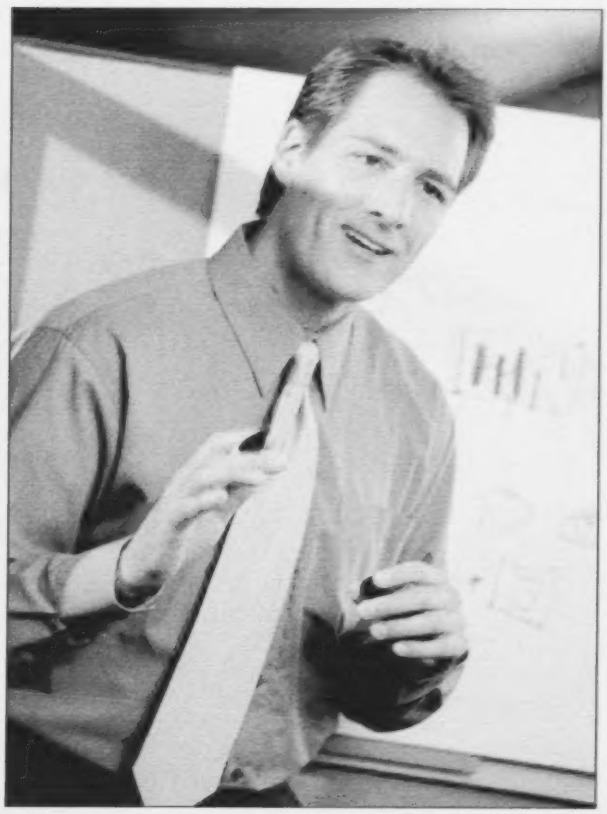
### Résultat principal

- Au total, 4 605 cas de litige ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt

*Ces actions sont entamées par des particuliers, et le ministère de la Justice est entièrement responsable du déroulement de ces cas devant les tribunaux.

## [allègement pour les contribuables]

Les dispositions d'allègement pour les contribuables confèrent au ministre le pouvoir discrétionnaire d'annuler certains choix tardifs, modifiés ou révoqués, de renoncer à ces choix et de verser des remboursements d'impôt sur le revenu ou de réduire les montants à payer au-delà de la période normale de trois ans. Elles confèrent également le pouvoir d'annuler des pénalités et intérêts qu'il faudrait autrement payer, ou d'y renoncer. Ces dispositions soutiennent une approche compatible avec le bon sens en matière d'aide aux contribuables qui sont dans l'impossibilité de respecter certaines obligations fiscales, telles que la production d'une déclaration d'ici sa date d'échéance, ou encore le paiement ou versement d'un montant lorsqu'il est dû.



L'ARC comprend que les catastrophes naturelles peuvent causer de grandes difficultés aux contribuables touchés qui, pendant ce temps, se préoccupent principalement de leur famille, de leur résidence et de leur collectivité. Par conséquent, l'ARC publie, sur son site Web, des communiqués de presse afin d'informer les contribuables touchés par des catastrophes naturelles qu'ils pourront se prévaloir des dispositions d'allègement s'ils sont dans l'impossibilité de respecter leurs obligations fiscales. Par exemple, en 2012, les Canadiens de plusieurs régions, dont la Colombie-Britannique, le Yukon et la Saskatchewan, ont dû rebâtir leur résidence en raison d'inondations et de vents violents. Le 29 juillet 2012, la ministre a souligné que les Canadiens touchés par ces conditions météorologiques dévastatrices pourraient demander un allègement s'ils n'avaient pas pu respecter leurs obligations fiscales en raison de ces événements météorologiques.

Le site Web de l'ARC fournit des renseignements sur la façon de présenter une demande d'allègement pour les contribuables. Il présente également des détails concernant le délai de prescription pour demander un allègement et les renseignements à inclure dans une demande. Quatre centres d'arrivage sont responsables d'inscrire les demandes d'allègement dans le Registre des allègements pour les contribuables de l'ARC et d'envoyer aux contribuables des accusés de réception de leurs demandes. Les demandes d'allègement sont alors étudiées par des employés qualifiés de quatre centres d'expertise dans l'ensemble du pays.

### Résultats principaux

- Nous avons annulé 480 millions de dollars en pénalités et intérêts ou y avons renoncé, ce qui représente environ 494 000 demandes (présentées par les contribuables et automatisées)
- Nous avons mis à jour notre site Web afin d'en accroître l'accessibilité et d'en améliorer le contenu
- Nous avons analysé les besoins en apprentissage et révisé nos manuels de procédures afin d'y inclure des lignes directrices qui viendront accroître l'uniformité et rationaliser les processus

## [plaintes liées au service]

Le programme Plaintes liées au service de l'ARC offre un processus à trois étapes pour résoudre les questions liées au service qui découlent d'erreurs, de retards excessifs, de renseignements peu clairs ou trompeurs et de préoccupations quant au comportement de son personnel. Puisque certaines plaintes liées au service découlent d'un manque de renseignements ou d'un simple malentendu, nous encourageons d'abord les contribuables à s'adresser à nous. Les contribuables qui ne sont pas d'accord avec la façon dont leur plainte a été traitée peuvent déposer une plainte officielle auprès du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de la résolution de leur question par l'intermédiaire de ce programme, ils ont aussi le droit de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

En 2012-2013, nous avons analysé des tendances les questions liées au service qui avaient été cernées dans le cadre de notre programme Plaintes liées au service. Ces renseignements d'entreprise sur les préoccupations des contribuables ont aidé l'ARC à relever et à confirmer les lacunes liées aux services, et à hiérarchiser les besoins en améliorations aux services. Les renseignements recueillis ont soutenu les décisions suivantes de l'ARC :

- centraliser les demandes de détermination de la résidence au Bureau international des services fiscaux afin d'accroître l'uniformité des réponses aux contribuables;
- améliorer le système de retenues à la source des non-résidents afin de réduire au minimum les cas où une pénalité pour versement tardif était imposée par erreur à des successions ou à des fiducies effectuant une distribution unique à des bénéficiaires non-résidents
- collaborer avec les partenaires provinciaux dans le cadre d'un projet visant à garantir que nous disposons des renseignements les plus récents sur les administrateurs des sociétés dans notre système du numéro d'entreprise. Ce projet permettra aux entreprises d'autoriser rapidement des employés ou des représentants tiers à agir en leur nom à des fins fiscales avec l'ARC, en plus de recevoir des réponses opportunes à leurs demandes de renseignements.

Au cours de l'exercice, nous avons fait un effort concerté pour mieux faire connaître au public le programme Plaintes liées au service. Nous avons diffusé un webinaire sur la Charte des droits du contribuable et notre programme Plaintes liées au service et amélioré les pages Web du programme. Nous avons aussi offert aux employés de divers bureaux des services fiscaux et centres fiscaux des séances de sensibilisation et des réunions pour mieux leur faire connaître le programme Plaintes liées au service et les droits des contribuables en matière de service. Ces séances ont permis de cerner d'éventuels enjeux systémiques liés au service et de réduire de manière proactive le nombre de questions liées au service.

### Résultats principaux

- Nous avons résolu 2 314 plaintes liées au service
- Des plaintes liées au service, 94,3 % ont été résolues dans les 30 jours ouvrables

# [conclusion]

En 2012-2013, nous avons continué de travailler d'arrache-pied pour nous assurer que les contribuables reçoivent un examen impartial et opportun des décisions contestées prises en vertu des lois que nous appliquons.

Lorsque les contribuables avaient besoin d'une certaine marge de manœuvre pour respecter leurs obligations fiscales en raison de circonstances indépendantes de leur volonté, nous avons examiné ces demandes et appliqué les dispositions d'allègement pour les contribuables de façon équitable et uniforme. Lorsque des Canadiens ont été touchés par les conditions météorologiques dévastatrices de juillet 2012, nous avons rappelé, sur notre site Web, l'existence des mesures d'allègement, afin que ces personnes prennent davantage conscience qu'elles pouvaient facilement obtenir cette aide.

Nous continuons de promouvoir nos services de recours pour nous assurer que les Canadiens sont pleinement conscients de leurs droits. Pour ce faire, nous avons amélioré notre site Web et utilisé des approches innovatrices, comme la production de vidéos. En 2012-2013, nous avons pris plusieurs mesures en vue de rationaliser et d'améliorer les processus de gestion de notre charge de travail. Cela a entraîné une réduction de l'âge moyen des différends dans notre inventaire. Nous continuerons de déployer ces efforts en vue de rationaliser notre gestion de la charge de travail, de contrôler les coûts et d'améliorer la rapidité d'exécution des activités du programme des appels.

## Évaluation des appels en matière d'impôt

En 2012-2013, nous avons mené une évaluation interne de l'efficacité avec laquelle nous abordons les décisions contestées par les contribuables. L'évaluation a révélé que le programme est conçu pour offrir aux contribuables un processus visant à obtenir un examen impartial de leur situation fiscale. Toutefois, l'importante croissance de la planification fiscale abusive ralentit la capacité du programme à résoudre en temps opportun les décisions contestées par les contribuables. De nouvelles dispositions législatives ont été adoptées afin de relier officiellement les résultats de groupes d'oppositions aux décisions des tribunaux et de réduire le coût des litiges. Des détails se trouvent sur le site de l'ARC à www.arc-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2012/txpplsvltn-fra.html.

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les Canadiens reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées | Âge moyen de l'inventaire traitable – dossiers d'impôt sur le revenu | | 228 jours | 238 jours | 259 jours |
| | Lettre de premier contact pour les différends | 85 % | S.O.[1] | S.O.[1] | 84 %[1] |
| | Activités des appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité – dossiers d'impôt sur le revenu | 97 % | 98,8 % | 99 % | 98,5 % |
| | Activités des appels qui ont satisfait aux normes de transparence – dossiers d'impôt sur le revenu | 98 % | 98,8 % | 99 % | 99,6 % |
| | Dispositions d'allègement pour les contribuables – application uniforme (selon le Programme d'assurance de la qualité) | 95 % | 97 % | 97 % | 99,8 % |
| Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC, et le traitement des plaintes liées au service est rapide et uniforme | Atteinte des objectifs relatifs à la rapidité et à l'uniformité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, des appels en matière de RPC/AE au ministre et des plaintes liées au service | 98 % | S.O. | S.O. | 100 % |
| Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC | Pourcentage des contribuables qui ont reçu un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC | 98 % | S.O. | 99,2 % | 100 % |
| Les contribuables reçoivent un examen impartial et adéquat des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* | Délai moyen où les contribuables ont reçu un examen impartial et adéquat des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* | 195 jours ouvrables | 196 jours | 192 jours | 174 jours |
| | Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et que les examens de l'assurance de la qualité ont confirmées | 90 % | 98,7 % | 98,9 % | 98,3 % |
| | Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui sont considérées comme impartiales | 95 % | 99,4 % | 99,6 % | 99,4 % |

# [**résultats** de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* | Délai moyen de 300 jours ouvrables où les décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* sont rendus | 300 jours ouvrables | 177 jours | 182 jours | 193 jours |
| | Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* et que les examens de l'assurance de la qualité ont confirmées | 97 % | 94,2 % | 94,3 % | 95,4 % |
| Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* | Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* et qui sont considérées comme impartiales | 96 % | 98,4 % | 98,6 % | 98,4 % |
| Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* | Délai moyen de 140 jours ouvrables des examens des appels au ministre déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 140 jours ouvrables | 155 jours | 135 jours | 150[2] jours |
| Les contribuables reçoivent un examen exact des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* | Pourcentage de décisions concernant les appels RCP/AE déposés devant le ministre confirmées par des examens de l'assurance de la qualité | 98 % | 99,8 % | 99,6 % | 99,6 % |
| Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* | Pourcentage des décisions des appels RPC/AE au ministre qui sont considérées comme impartiales | 97 % | 99,8 % | 99,6 % | 99,6 % |
| Les contribuables reçoivent des mises à jour opportunes sur leurs plaintes liées au service | Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception a été émis dans un délai de 48 heures (2 jours ouvrables) | 80 % | 96,6 % | 97,2 % | 92 % |
| | Pourcentage des contribuables avec qui on a communiqué dans un délai de 15 jours afin de leur fournir une mise à jour sur l'état de leur plainte | 90 % | 93,1 % | 96,1 % | 93,6 % |
| Les contribuables obtiennent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service | Pourcentage des plaintes liées au service résolues en 30 jours ouvrables | 80 % | 91,8 % | 94,5 % | 94,3 % |

[1] En 2012-2013, cette mesure a été révisée afin de communiquer de façon plus exacte les résultats en calculant le pourcentage des lettres de premier contact envoyées dans les 30 jours en fonction de la date où les lettres ont été envoyées, plutôt que de celle où le dossier a été fermé. Cela a une incidence sur la comparabilité des données avec les résultats des années antérieures.

[2] Cette charge de travail a été touchée par une hausse importante des enquêtes majeures dont l'objectif est un achèvement dans les 265 jours (passant de 8 en 2011-2012 à 349 en 2012-2013).

S.O.: Nouvel indicateur en 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Nous avons émis plus de **123 millions** de paiements à **12 millions** de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux

# [programmes de **prestations**]

## [**description** du programme]

Les programmes de prestations de l'ARC fournissent aux Canadiens les prestations et services auxquels ils ont droit. L'ARC exécute une gamme de programmes de prestations régulières et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires, des gouvernements des Premières nations et d'autres ministères fédéraux (par exemple, la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et la prestation universelle pour la garde d'enfants). En fournissant des renseignements accessibles et des réponses opportunes aux bénéficiaires de prestations au moyen de services par la poste, par téléphone et en ligne, nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 367 546 | 377 590 | 393 742 | **383 719** | (6 129) |

| Sous-programmes | Dépenses prévues[1] | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|
| Versements d'allocations spéciales pour enfants | 233 000 | **238 007** | (5 007) |
| Demandes de renseignements relatives aux prestations | 37 493 | **37 592** | (99) |
| Administration des programmes de prestations | 107 097 | **108 120** | (1 023) |
| **Total** | **377 590** | **383 719** | **(6 129)** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Sous-programmes | Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|---|
| Versements d'allocations spéciales pour enfants | S.O. | **S.O.** | 0 |
| Demandes de renseignements relatives aux prestations | 516 | **349** | 167 |
| Administration des programmes de prestations | 1 060 | **1 000** | 60 |
| **Total** | **1 576** | **1 349** | **227** |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## [**description** des sous-programmes]

| | |
|---|---|
| **Versements d'allocations spéciales pour enfants** | Le programme des paiements d'allocations spéciales pour enfants fournit des paiements aux organismes fédéraux et provinciaux et aux institutions qui subviennent aux besoins des enfants. Tous les fonds de ce programme vont aux bénéficiaires et aucuns frais d'administration ne sont déduits. Ce programme est administré dans le cadre du programme d'administration des programmes de prestations. |
| **Demandes de renseignements relatives aux prestations** | Le programme des demandes de renseignements sur les prestations fournit aux bénéficiaires de prestations des renseignements à jour et accessibles sur leurs droits et obligations au moyen du libre-service et par voies assistées. |
| **Administration des programmes de prestations** | L'administration des programmes de prestations exécute une gamme de programmes de prestations continus et de paiements uniques qui appuient le bien-être économique et social des Canadiens. À l'aide d'activités de traitement et de validation, il permet d'assurer que le bon paiement de prestations est versé à la bonne personne au bon moment. |

# [**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

## [fournir des **renseignements**]

Les programmes de sécurité du revenu et de prestations sont essentiels au bien-être économique et social de nombreux Canadiens. Nous comprenons que le travail que nous faisons a une incidence directe sur des particuliers et des familles de l'ensemble du pays. Pour cette raison, nous déployons tous les efforts possibles pour donner aux bénéficiaires de prestations les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour recevoir les prestations auxquelles ils ont droit.

Pour de nombreux bénéficiaires qui cherchent des renseignements généraux sur nos programmes de prestations, le premier arrêt est notre site Web. Nous avons travaillé d'arrache-pied pour nous assurer que notre site Web fournit des renseignements utiles liés aux procédures de demande et aux critères d'admissibilité. De plus, nous tentons toujours de nous servir de notre site Web pour répondre aux questions les plus souvent posées dans un langage clair et facile à comprendre. Nous collaborons aussi avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux comme Service Canada et Citoyenneté et Immigration Canada pour présenter aux bénéficiaires de prestations des renseignements à l'aide de leur site Web, de leurs publications et de leurs installations de services.

Afin d'adapter davantage nos services aux besoins des bénéficiaires de prestations, notre site Web comprend des outils utiles comme les calculateurs de prestations pour enfants et familles. Ces outils permettent aux Canadiens de calculer les montants auxquels ils pourraient avoir droit dans le cadre de divers programmes de prestations et de crédits.

Au cours du dernier exercice, nous avons mis à jour nos pages Web consacrées aux prestations pour enfants et familles afin d'en faciliter l'utilisation. Les nouvelles pages intègrent des fonctions de navigation améliorées qui dirigent activement les utilisateurs vers les renseignements et les services dont ils ont besoin.

### Simplification du service

Le système de Demande de prestations automatisée est une façon par laquelle nous facilitons, pour les bénéficiaires de prestations, la réception des prestations auxquelles ils ont droit. La Demande de prestations automatisée est, pour les Canadiens, une façon rapide, facile et sûre d'inscrire un nouveau-né à tous les programmes de prestations pour enfants. Elle élimine la nécessité de présenter des demandes distinctes pour chaque programme; elle permet ainsi de réduire les délais de traitement et d'accélérer le paiement.

En 2012-2013, nous avons ajouté les provinces de l'Alberta et de Terre-Neuve-et-Labrador au système, augmentant le nombre de provinces participantes à huit. L'utilisation de la Demande de prestations automatisée continue d'augmenter : plus de 93,5 % des demandeurs admissibles y ont désormais recours.

La façon dont les Canadiens cherchent des renseignements et interagissent avec le gouvernement est en évolution, et nous nous employons à répondre en tout temps à ces nouvelles demandes de services en temps réel. À mesure que nos services électroniques évoluent, ils sont adoptés par de plus en plus de Canadiens en tant que façon privilégiée de trouver des renseignements et d'exécuter les opérations de routine.

Nous continuerons certes de nous concentrer sur l'élargissement de nos services électroniques, mais nous nous assurerons de soutenir les options de service traditionnelles qu'utilisent toujours les bénéficiaires de prestations.

### Principal résultat

- Nos pages Web consacrées aux prestations pour enfants et familles ont reçu 6,3 millions de visites, ce qui représente une hausse de 26 % par rapport à l'exercice précédent

## [demandes de **renseignements**]

Le succès de notre stratégie de services électroniques nous permet de réduire les coûts transactionnels associés à la prestation de services. Parallèlement, les services électroniques donnent un accès jour et nuit à des renseignements et services destinés aux bénéficiaires de prestations. La tendance à la hausse de l'utilisation de nos services électroniques et la tendance à la baisse du nombre de demandes de renseignements par téléphone portent à croire que la prestation de services de renseignements en ligne réduit la nécessité, pour les bénéficiaires de prestations, de communiquer avec nous par téléphone. Il s'agit là d'une tendance que nous continuerons de surveiller.

L'ARC reconnaît que les services électroniques ne sont pas efficaces pour tous les contribuables et les bénéficiaires de prestations, et nous maintenons notre engagement à offrir un modèle de prestation de services à voies multiples. Conformément à cette approche, l'ARC envoie un avis aux bénéficiaires au début de chaque année de prestations

Nous avons versé à temps

**99,99 %**

des paiements de prestations

et y décrit les prestations annuelles auxquelles ces derniers ont droit. Des avis leur sont également envoyés au cours de l'année afin d'expliquer les nouvelles activités dans le compte. Dans de tels cas, lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire, les bénéficiaires de prestations sont toujours en mesure de discuter de leurs besoins avec un de nos agents des demandes de renseignements par téléphone. Au cours du dernier exercice, nous avons encore une fois respecté notre engagement consistant à offrir aux bénéficiaires des services de demandes de renseignements par téléphone prompts et accessibles.

### Principaux résultats

- L'ARC a émis 24,3 millions d'avis de prestations
- En 2012-2013, 6,3 millions de Canadiens ont communiqué avec notre service téléphonique des demandes de renseignements sur les prestations. Cela représente une baisse de 9,6 % par rapport à l'exercice précédent
- Nous avons également respecté notre norme de service ciblée de 75 % pour la rapidité d'exécution. Nous avons répondu aux appels dans les deux minutes 77 % du temps pour les demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH et 77,5 % du temps pour les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants

## [libre-**service**]

Les Canadiens adoptent les services en ligne en tant que méthode privilégiée pour gérer leurs affaires. L'ARC reconnaît cette tendance et a adapté ses services de façon à y inclure des outils en ligne interactifs à l'intention des bénéficiaires de prestations. Notre outil de libre-service le plus complet, Mon dossier, facilite pour les bénéficiaires de prestations, la gestion de leurs obligations et droits. Ces options de service viennent réduire la nécessité d'un contact direct avec nos représentants du service, surtout dans le cas des opérations de routine. Ce service électronique permet aux bénéficiaires de voir leurs paiements de prestations ou états de compte en ligne. Les bénéficiaires de prestations peuvent aussi autoriser des représentants à agir en leur nom ou utiliser Mon dossier pour exécuter des opérations de tenue de compte,

notamment changer leur adresse, leur état civil ou les renseignements relatifs au dépôt direct.

Dans les cas où une consultation rapide des renseignements sur les prestations est nécessaire, nous offrons un service appelé Accès rapide qui permet aux clients de voir certains des renseignements figurant dans Mon dossier, tels que l'état des paiements de prestations.

### Principaux résultats

- La page Prestations de Mon dossier a eu 3,2 millions de visites, et notre service Accès rapide a enregistré 1 million de visites
- Des contacts des bénéficiaires de prestations avec l'ARC, 62,8 % ont été faits au moyen de voies en ligne

## [intégrer les services]

Nous continuons d'examiner des façons de simplifier et de rationaliser les services fédéraux, provinciaux et territoriaux pour qu'il soit plus facile aux bénéficiaires de prestations de recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Nous croyons qu'en intégrant les services de différents ordres de gouvernement et en tirant parti de nos systèmes de la technologie de l'information, nous pouvons verser de façon plus efficiente et homogène les prestations et les crédits aux bénéficiaires. Par exemple au cours de cet exercice, nous avons collaboré avec l'Ontario dans le but de simplifier le versement des prestations provinciales. En juillet 2012, la prestation trillium de l'Ontario a été mise en place, qui regroupe en un seul paiement le crédit pour la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et l'impôt foncier et le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario. En plus de combiner ces crédits admissibles, nous avons fait passer le versement de cette prestation de versement trimestriel à mensuel. Ce changement fera en sorte que les bénéficiaires puissent plus facilement planifier leurs finances.

Nous avons aussi commencé à verser le supplément scolaire du Nouveau-Brunswick, un nouveau programme qui est entré en vigueur en juillet 2012. Il s'agit d'un paiement annuel aidant les familles à faible revenu du Nouveau-Brunswick à assumer le coût des fournitures pour la rentrée scolaire de leurs enfants. À l'instar de l'approche utilisée pour la prestation trillium de l'Ontario, le montant sera intégré au paiement de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et de la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick.

Nous jouons aussi un rôle important au chapitre du maintien de l'intégrité d'autres programmes de prestations et de crédits provinciaux et territoriaux que nous n'offrons pas directement. Par exemple, les provinces et les territoires font de plus en plus appel à nous pour vérifier l'admissibilité des bénéficiaires ou pour demander des renseignements afin de s'assurer de l'exactitude des paiements de certains de leurs programmes.

Afin de continuer d'assurer la prestation de services efficace à laquelle les bénéficiaires de prestations et nos clients gouvernementaux en sont venus à s'attendre, nous procédons au développement et à la mise en œuvre de notre projet de renouvellement du système de prestations. Cette initiative vise à revitaliser le système de traitement des prestations de l'ARC par l'intégration de nouvelles technologies de l'information. En modernisant notre plate-forme de la technologie de l'information, nous pourrons maintenir notre système de versement des prestations et lui donner la souplesse nécessaire pour saisir les occasions de croissance et de prestation de services novatrice pour le compte de nos clients gouvernementaux.

Nous avons aussi ajouté deux programmes de vérification du revenu :

- le programme d'aide financière aux étudiants du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation des Territoires du Nord-Ouest;

## Devez-vous produire une déclaration de revenus?

Il se peut que les particuliers n'aient pas à produire une déclaration de revenus si leur revenu est modeste ou s'ils n'ont pas d'impôt à payer. Toutefois, il peut être dans l'intérêt d'une personne de produire une déclaration, même si elle n'est pas obligée de le faire par la loi, puisqu'il est souvent nécessaire de le faire pour recevoir des remboursements fondés sur l'impôt sur le revenu, des crédits d'impôt et des prestations provinciales ou territoriales. L'ARC administre un certain nombre de prestations, telles que le supplément de revenu garanti, qui sont calculées en fonction des renseignements fournis dans la déclaration de revenus et de prestations.

- le programme d'investissement dans le logement abordable du ministère des Finances de l'Ontario.

Avec ces ajouts, le nombre de programmes et de services que nous offrons est maintenant de 127. La croissance de notre portefeuille prouve notre efficience en matière de prestation de services, faisant de nous le fournisseur de services de prédilection pour les programmes de prestations et de crédits fondés sur le revenu au Canada.

### Principal résultat

- Nous avons élargi nos accords d'échange de données afin d'y inclure de nouveaux programmes comme la prestation trillium de l'Ontario

## [**valider** l'admissibilité]

Pour que les bénéficiaires de prestations reçoivent des prestations exactes, nous examinons et vérifions chaque année les renseignements sur les bénéficiaires à l'aide de nos processus de validation automatisés et, dans certains cas, nous communiquons même avec des particuliers pour confirmer des détails précis propres à leurs comptes. Si les renseignements figurant dans les comptes sont inexacts, nous les mettons à jour. Des dossiers précis sont choisis en vue d'un examen en fonction de nos modèles d'évaluation des risques ciblés, qui déterminent les comptes pouvant présenter un fort potentiel de paiements en trop ou en moins. Lorsque nous décelons des renseignements de compte inexacts, nous modifions les registres des bénéficiaires et les paiements de prestations en conséquence. Au cours du dernier exercice, nous avons amélioré notre programme de validation en y ajoutant les examens de la PFCE, du crédit pour la TPS/TVH et de l'état civil, ainsi que l'examen des adresses à l'étranger. Ces nouveaux processus d'examen nous ont permis d'examiner 37 000 comptes de plus.

Au cours de cet exercice, nous avons dû relever des défis associés à notre programme de la PFCE. Les paiements en trop de PFCE accumulés qui devaient être recouvrés s'élevaient à 0,9 % des paiements totaux effectués. Ce montant était supérieur à notre objectif relatif à la dette de paiement en trop, qui s'établissait à 0,4 %. Cette situation découlait en partie de changements qui sont entrés en vigueur en juillet 2011. Plus précisément, les paiements de la PFCE doivent désormais être corrigés pour tenir compte de tout changement à l'état civil dans le mois suivant ce changement. Auparavant, les bénéficiaires pouvaient attendre jusqu'au moment où ils produisaient leur déclaration de revenus pour informer l'ARC de leur changement d'état civil. L'ARC a pris un certain nombre de mesures pour bien informer les bénéficiaires des nouvelles exigences en matière de déclaration, et ce, par lettre, dans ses publications ou son site Web. De plus, nous avons simplifié nos procédures pour permettre aux bénéficiaires de la PFCE d'apporter plus rapidement et facilement des changements à leur état civil à l'aide de nos services de demandes de renseignements par téléphone et de ceux en ligne. Toutefois, ces nouvelles exigences ont fait augmenter à court terme le pourcentage des paiements en trop de la PFCE qui doivent être recouvrés.

Nos activités de validation garantissent que nous versons des prestations et des crédits exacts aux Canadiens qui y ont droit, et veillent ainsi à l'intégrité et à la viabilité des programmes de prestations et de crédits que nous exécutons.

### Principaux résultats

- Nous avons examiné 212 160 comptes, ce qui représente une hausse de 23,5 % par rapport à l'exercice précédent
- En raison de notre processus de sélection de dossiers amélioré, 64 % des dossiers examinés ont nécessité un redressement entraînant un paiement en trop ou en moins, ce qui représente une hausse par rapport au résultat de 62,9 % obtenu au cours de l'exercice précédent

## [traitement]

Il est important, pour les bénéficiaires, de recevoir leurs paiements en temps opportun. Dans certains cas, les paiements de prestations représentent une partie importante du revenu dont les bénéficiaires ont besoin pour assumer leurs dépenses quotidiennes, et un paiement tardif peut se traduire par des difficultés financières. Pour cette raison, nous établissons des normes élevées relatives au versement opportun des paiements de prestations. Notre attente de rendement en tient compte : l'objectif relatif au versement opportun des paiements de prestations est de 99 %. Comme le montrent nos résultats ci-dessous, nous continuons de dépasser cette exigence rigoureuse.

Les paiements doivent non seulement être opportuns mais aussi être exacts. Tout comme les contribuables doivent produire des déclarations de revenus et déclarer leurs revenus avec exactitude, les bénéficiaires de prestations doivent nous aviser promptement de tout changement à leurs renseignements personnels s'ils veulent toujours avoir droit aux prestations et que le montant de celles-ci soit exact. Quant à nous, nous promettons d'apporter rapidement ces changements. Au cours du dernier exercice, nous avons encore une fois dépassé toutes nos normes de service à cet égard.

**Principaux résultats**

- Nous avons émis plus de 123 millions de paiements à 12 millions de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux
- De ces paiements, 99,99 % ont été versés à temps
- Nous avons traité plus de 694 000 demandes et changements d'état civil
- Nous avons traité plus de 751 000 redressements de comptes
- Nous avons traité environ 969 000 nouvelles déterminations pour des comptes de crédit pour la TPS/TVH

# [conclusion]

En 2012-2013, nous avons continué d'améliorer la fourniture de nos renseignements et nos services interactifs en simplifiant nos pages Web et en offrant de nouveaux outils en ligne. Nous avons continué d'améliorer nos processus d'examen de validation et avons respecté nos normes de service associées au traitement opportun et exact des paiements, et nous avons ainsi prouvé la fiabilité de nos services à nos partenaires gouvernementaux et aux Canadiens.

Ces améliorations nous aident à répondre aux attentes changeantes en matière de service de nos clients en offrant à ces derniers une expérience de service pratique et conviviale. Nous saisissons les occasions de rationaliser nos procédures et d'intégrer nos services. À l'aide de ces mesures, nous contribuons à réduire le fardeau administratif imposé aux particuliers, et ce, tout en répondant aux attentes en matière de service et de coût de nos clients gouvernementaux.

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Les Canadiens ont accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit, et les paiements sont opportuns et exacts | Pourcentage des dossiers liés aux prestations examinés qui respectent l'objectif d'exactitude établi dans le cadre de l'activité de validation et de l'observation | 90 % | 96,3 % | 98,1 % | 96,6 % |
| | Pourcentage de demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps | 98 % | 98,7 % | 99 % | 99,8 % |
| | Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des redressements de mises à jour des comptes | 98 % | 98,2 % | 96,6 % | 99 % |
| | Pourcentage des paiements de prestations reçus à temps par les bénéficiaires de prestations | 99 % | 99,8 % | 99,96 % | 99,99 % |
| | Pourcentage des bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui fournissent des renseignements complets et exacts et reçoivent ce qui leur revient | 95 % | 95,5 % | S.O.[1] | 95 % |
| Les prestataires reçoivent rapidement des avis de détermination d'admissibilité et des paiements exacts, et ils ont accès à des renseignements exacts et dans les plus brefs délais | Pourcentage des dix normes de service en vigueur pour l'administration des prestations et les demandes de renseignements | 100 % | 70 % | 70 % | 100 % |
| | Dette de paiement en trop de la prestation fiscale canadienne pour enfants en pourcentage des paiements versés | Moins que 0,4 % | 0,4 % | 0,6 % | 0,9 % |
| Les bénéficiaires de prestations ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone | Pourcentage d'appels portant sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH répondus dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente | 75 % | 76,7 % | 76,3 % | 77,5 % |
| | Pourcentage de personnes demandant des renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH qui réussissent à joindre le service téléphonique de l'ARC (agent ou automatisé) | 85 % | 91,1 % | 90,5 % | 92 % |
| | Pourcentage de documents de référence internes mis à jour de façon exacte pour les agents des services de prestations | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

## [résultats de rendement]

| Résultats attendus | Indicateurs | Objectifs | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| La détermination de l'admissibilité aux prestations et aux crédits et le traitement des paiements sont rapides et exacts | Pourcentage des cinq normes de service en vigueur qui sont liées aux demandes de prestations et de crédits et à leur mise à jour et dont la cible de service établie est respectée | 100 % | 80 % | 80 % | 100 % |
| | Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants et du crédit pour la TPS/TVH qui ont été ciblés conformément aux programmes de validation et qui ont été redressés (validation et contrôle) | 50 % | 51,2 % | 62,9 % | 64 % |
| | Taux de satisfaction du temps de traitement des demandes de prestations | 75 % | 82,4 % | 80,4 % | 81,6 % |

[1] L'étude qui produit ce résultat est désormais effectuée tous les deux ans.

Nous continuons de

**moderniser**

la façon dont nous offrons nos

**services**

# [services internes]

## [description du programme]

L'efficacité globale de l'exécution de nos programmes repose en grande partie sur nos services internes. Nous sommes conscients que notre réussite à titre d'organisme s'appuie sur une assise solide qui est soutenue par une saine gestion financière, une infrastructure de la technologie de l'information sécurisée et fiable et un milieu de travail varié qui offre un haut rendement. Afin de nous assurer que nous demeurons une administration fiscale de calibre mondial, nous nous engageons à intégrer nos services internes dans l'ensemble de nos programmes fiscaux et de prestations. Nous voulons ainsi nous assurer que nous continuons de moderniser la façon dont nous offrons nos services.

**ressources financières** 2012-2013 (en milliers de dollars)

| Total des dépenses budgétaires | Dépenses prévues[1] | Autorisations totales | Dépenses réelles[2] | Écart |
|---|---|---|---|---|
| 1 271 936 | 1 007 700 | 1 112 486 | **960 309** | 47 391 |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

**ressources humaines** 2012-2013 (équivalents temps plein)

| Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|
| 8 567 | **8 041** | 526 |

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

# [**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

## [ressources **humaines**]

Au cours d'un exercice marqué par le changement dans la fonction publique et à l'ARC, cette dernière continue d'améliorer son régime des ressources humaines afin de disposer de l'effectif informé et mobilisé nécessaire pour exécuter avec succès ses programmes. Dans l'ensemble de l'ARC, les quelque 40 000 employés contribuent à l'administration des programmes fiscaux, de même qu'au versement réussi des prestations économiques et sociales aux Canadiens.

### Principaux résultats

- L'ARC a mis à jour son plan stratégique de l'effectif, notamment en rajeunissant sa stratégie de recrutement afin de répondre aux exigences actuelles en matière d'effectif et de soutenir les besoins opérationnels à venir. En septembre 2012, nous avons lancé des initiatives visant à recruter des vérificateurs dans le secteur privé de manière à maintenir notre capacité technique
- Un nouveau programme de perfectionnement en leadership a été créé afin que les bons leaders soient en place pour répondre aux besoins actuels et futurs
- Le Cadre d'intégrité a été mis en œuvre. Il comprend un ensemble complet de politiques, de procédures et d'outils qui renforcent la gestion de l'intégrité à l'ARC et veillent à maintenir la confiance du public en celle-ci

L'exercice 2012-2013 a été marqué par la cessation de l'initiative de la taxe de vente harmonisée (TVH) avec la Colombie-Britannique, qui a effectué un retour au modèle de la taxe de vente provinciale/taxe sur les produits et services depuis le 1er avril 2013. Selon un accord conclu entre l'ARC et la Colombie-Britannique, celle-ci a offert des postes à ses anciens employés qui étaient entrés au service de l'ARC à la suite de la mise en oeuvre de la TVH en juillet 2010. Le gouvernement du Canada a également signé un accord avec l'Île-du-Prince-Édouard afin d'y mettre en œuvre la TVH à compter du 1er avril 2013.

L'ARC a continué à gérer les modifications aux autorités opérationnelles liées à la dotation, ce qui comprend les 700 employés transférés à Services partagés Canada. L'ARC a élaboré un plan pluriannuel des ressources humaines afin de gérer de façon proactive les mesures d'économie au moyen de l'attrition, de la gestion des postes vacants, de la baisse dans l'embauche et du réaménagement des effectifs, lorsque nécessaire. Ce plan nous aidera aussi à atteindre nos objectifs d'économie et à bâtir un effectif doté des compétences nécessaires pour répondre aux objectifs opérationnels futurs de l'ARC.

## [**technologie** de l'information]

La technologie de l'information (TI) est essentielle à la capacité de l'ARC à continuer d'assurer aux Canadiens une administration fiscale et des prestations de calibre mondial. Nous avons mis en place un solide programme de planification de la TI, et notre stratégie de la TI fait partie intégrante de nos processus officiels de planification. Cette approche intégrée garantit que nous continuerons de disposer de systèmes d'application durables, fiables et sécurisés qui soutiennent entièrement nos secteurs d'activité de programme.

Notre infrastructure de la TI a continué de nous donner la souplesse nécessaire pour soutenir les besoins opérationnels actuels et naissants. Le rôle important que joue la technologie de l'information dans la mise en œuvre de nouveaux services et d'innovations en matière d'observation ne peut être surestimé. À titre d'organisme, notre capacité à innover et à progresser est renforcée par le recours à la technologie de l'information. Par exemple, nos systèmes de la TI ont traité avec succès plus de 18 millions de déclarations de revenus qui avaient été produites par voie électronique entre février et avril 2013. Notre journée de production par voie électronique la plus chargée a été le 30 avril 2013, où nous avons reçu 1 232 048 déclarations sans incident. De plus, il n'y a eu aucune interruption majeure des services au cours de la période de production des déclarations de 2013.

### Principaux résultats

- Nous avons poursuivi les travaux liés à la restructuration de notre système de traitement des déclarations de revenus des particuliers. Cette restructuration garantira la présence d'une plate-forme technologique robuste, souple et durable pour notre programme d'impôt sur le revenu des particuliers

- Grâce à notre collaboration avec Services partagés Canada, nous nous sommes assurés que notre nouveau centre de données à la fine pointe de la technologie a la capacité de la TI et la souplesse nécessaires pour répondre à nos besoins opérationnels actuels et futurs
- Notre soutien du bureau d'aide de la TI interne a été consolidé afin d'offrir un service centralisé aux programmes opérationnels de base et de répondre aux besoins changeants en matière de service. Cela a permis de réduire de 2,3 millions de dollars les coûts de fonctionnement de la TI
- On a élaboré un cadre et une feuille de route du renseignement d'entreprise afin de guider le développement de la plate-forme technologique du renseignement d'entreprise qui est nécessaire pour établir des rapports détaillés et des analyses des activités

**Au cours de cet exercice, l'ARC a reçu, dans le cadre de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale 2012, deux prix de distinction. Nous les avons reçus pour avoir fait preuve de leadership et d'excellence dans la gestion et l'application innovatrices des technologies de l'information pour notre projet de fondement du renseignement d'entreprise et notre projet d'inventaire national de précotisation de la TPS/TVH.**

**En novembre 2011, Services partagés Canada est devenu responsable de la prestation des services de courriel, de centre de données, de réseaux et de téléphonie à l'échelle de la fonction publique fédérale. En 2012-2013, nous avons établi un cadre de gouvernance entre Services partagés Canada et nous. Ce cadre définit les priorités et les responsabilités liées à nos relations d'affaires, à la confidentialité des renseignements des contribuables et à la sécurité des données. Nous avons aussi achevé le transfert des salaires de nos anciens employés qui travaillent désormais pour Services partagés Canada.**

## [finances et administration]

**L'ARC gère de façon efficace et efficiente l'un des budgets les plus élevés du gouvernement du Canada (des renseignements sur les dépenses se trouvent à partir de la page 110). Afin de gérer nos ressources, nous nous assurons que tous les investissements sont compatibles avec nos orientations et priorités stratégiques.**

### Principaux résultats

- Nous devrions respecter tous les engagements financiers que nous avons pris
- Nous avons mis à jour notre stratégie pour appuyer les initiatives d'économies du gouvernement à l'aide d'évaluations régulières de la situation financière de l'ARC
- Nous avons achevé le processus d'attestation de premier dirigeant et d'administrateur supérieur des affaires financières pour garantir la mise en place d'un solide système de contrôles en matière de gestion financière et d'établissement de rapports (plus de renseignements sur les systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers se trouvent à la page 167)

**Afin de soutenir les efforts gouvernementaux destinés à réduire les coûts de fonctionnement, l'ARC a mis en œuvre une approche relative à la fourniture de locaux à bureaux. En 2012-2013, nous avons élaboré un plan de portefeuille qui viendra réduire d'au moins 72 000 mètres carrés la superficie des locaux à bureaux que loue l'ARC. Cette nouvelle approche nous permettra d'économiser 33,5 millions de dollars par année.**

## [sécurité et intégrité]

**La protection des renseignements personnels et de la vie privée des contribuables est au cœur de l'intégrité l'ARC et du régime fiscal canadien. Pour s'acquitter de leurs obligations fiscales ou présenter une demande de prestations, les Canadiens doivent nous fournir des renseignements personnels et financiers. L'ARC prend très au sérieux sa responsabilité à l'égard de la protection de ces renseignements. Les Canadiens sont persuadés que leurs renseignements ne sont consultés qu'à des fins autorisées et sont traités avec un maximum de sécurité. Nous sommes résolus à maintenir de solides contrôles internes pour empêcher l'accès, l'utilisation et la divulgation non appropriés des renseignements.**

### Principaux résultats

- Nous avons renforcé nos processus et nos contrôles pour nous assurer que les employés ont uniquement accès aux systèmes dont ils ont besoin pour faire leur travail
- Nous avons mis à jour notre plan d'urgence afin d'assurer une exécution ininterrompue des programmes (comme les paiements de prestations) en cas de situation d'urgence

## Chef de la protection des renseignements personnels

En 2013, donnant suite à la recommandation de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada, nous avons nommé le premier chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce dernier a pour rôle de voir à ce que nous respections encore davantage à l'avenir la protection des renseignements personnels que nous maintenons. Le chef de la protection des renseignements personnels se voit confier un vaste mandat quant à la surveillance de la protection des renseignements personnels à l'Agence. Notre responsabilité envers la saine gestion de la protection des renseignements personnels va au-delà de la nomination d'un chef de la protection des renseignements personnels, et cette responsabilité est partagée par tous les employés.

## [communications]

Des communications efficaces permettent à l'ARC de renseigner les Canadiens sur les services fiscaux et de prestations.

### Principaux résultats

- Une stratégie de marketing a été élaborée afin de promouvoir nos services électroniques et de répondre aux attentes de service des contribuables et des bénéficiaires de prestations
- L'ARC a joué un rôle de chef de file dans le cadre de l'initiative du renouvellement Web du gouvernement du Canada destinée à moderniser la présence en ligne de celui-ci et à respecter les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, y compris les sites Web et les médias sociaux
- Au cours de cette période de production des déclarations, nous avons mis en œuvre une mesure pour réduire les coûts d'impression et appuyer les services en ligne. Les contribuables concernés ont reçu une lettre personnalisée décrivant les changements et les options de production qui s'offrent à eux

Comme tous les ministères et organismes fédéraux, l'ARC est soumise à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces lois donnent aux Canadiens le droit d'accéder aux renseignements détenus par une institution gouvernementale. En 2012-2013, nous avons reçu 3 137 demandes d'accès à l'information, dont 85 % ont été traitées à temps. Nous avons aussi reçu 1 980 demandes relatives à la protection des renseignements personnels, et nous avons traité 93 % de ces demandes dans les délais réglementaires.

## [contribution à la **stratégie fédérale de développement durable**]

L'ARC appuie la stratégie fédérale de développement durable et contribue à l'écologisation des opérations gouvernementales au moyen de son programme de services internes. Nous contribuons aux secteurs cibles suivants du thème IV (réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement) de la stratégie fédérale de développement durable :

- les émissions de gaz à effet de serre;
- les déchets électroniques;
- la gestion de l'impression;
- la consommation interne de papier;
- le guide des réunions écologiques;
- l'approvisionnement écologique.

**Thème IV**
Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

Plus de renseignements sur les activités d'écologisation des opérations gouvernementales sont disponibles sur le site Web de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

### Principaux résultats

- La consommation interne de papier a été réduite de 2 %
- Nous avons mis en œuvre une initiative nationale visant à réduire le nombre d'unités d'impression et à atteindre un rapport moyen des employés et des unités d'impression de 9,3:1
- Nous avons atteint 15,4 % en approvisionnement écologique en biens et en services, et 96 % des agents d'approvisionnements ont été formés en approvisionnement écologique
- Grâce à nos efforts pour réduire les frais de déplacement, les émissions de gaz à effet de serre de notre parc de véhicules ont été réduites de 19,6 %, dépassant de 2 % notre objectif prévu
- Des clauses sur le développement durable et des spécifications environnementales ont été incluses dans trois nouvelles ententes contractuelles évaluées à plus de 1 million de dollars

## [surveillance de la **gestion**]

Pour s'assurer qu'elle répond efficacement à ses responsabilités en matière de surveillance de la gestion, l'ARC utilise deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) effectuée par son conseil de direction. Ensemble, ces deux outils donnent une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion.

L'évaluation du CRG de 2012-2013 s'est penchée sur la gestion des risques intégrée ainsi que sur la gestion et le contrôle financiers. L'ARC a obtenu la cote « fort » (gestion des risques) et la cote « acceptable » (gestion et contrôle financiers). Le Conseil de direction de l'ARC a effectué sa sixième évaluation du rendement des secteurs où il exerce une responsabilité de surveillance tel qu'il est décrit dans la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Sur les 12 secteurs évalués au cours de cet exercice, 11 ont été cotés « forts » ou « acceptables » et un a présenté une « occasion d'amélioration . Les résultats positifs de ces évaluations devraient donner aux Canadiens l'assurance que l'ARC cherche activement à atteindre l'excellence en matière de gestion.

Plus de renseignements sur ces évaluations du rendement de l'ARC sont disponibles par voie électronique aux adresses suivantes :

- évaluation du CRG – allez à www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/methodology-methodologie-fra.asp;
- évaluation du CSCD – allez à www.arc.gc.ca/gncy/bomof-cscd/ssmnt-fra.html.

# [conclusion]

Au cours du dernier exercice, nous avons cherché à nous assurer que nous disposons des personnes, de l'infrastructure et des ressources nécessaires pour maintenir notre administration fiscale de calibre mondial. Nous adoptons une approche stratégique en matière de planification des ressources humaines et mettons en place l'effectif compétent et confiant dont nous avons besoin pour générer les solutions innovatrices nécessaires à la satisfaction des besoins changeants en service des Canadiens. Afin de nous assurer que nous continuons de relever les défis, nous investissons dans des plates-formes d'infrastructure et technologiques à l'appui de nos opérations de base. Ces investissements sont équilibrés et sont fondés sur de solides pratiques de gestion financières. Ils continueront d'engendrer des économies, d'assurer la viabilité et de soutenir les innovations sur le plan de l'exécution de nos programmes et de la prestation de nos services.

Nous sommes à améliorer le soutien que nous offrons aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations en faisant en sorte qu'ils puissent plus facilement naviguer sur nos sites Web, trouver des réponses à leurs questions et exécuter des opérations de routine en ligne. De cette façon, nous allégeons le fardeau lié à l'observation et aidons les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales et à recevoir les bons montants de prestations et de crédits. Dans le cas des personnes qui comprennent leurs obligations, mais qui ne les respectent pas, nous sommes à améliorer nos programmes d'exécution et nous prenons des mesures rapides et appropriées pour veiller à l'observation de la loi.

Nous obtenons nos résultats stratégiques grâce à l'innovation et à notre engagement envers l'intégrité, l'excellence du service et le respect des lois. Nous sommes d'avis que l'intégrité est l'assise de notre régime d'autocotisation, et nous sommes conscients que la confiance des Canadiens en leur régime fiscal a un lien direct avec l'engagement que nous avons pris d'administrer celui-ci en toute intégrité. Nous continuerons d'être guidés par nos valeurs fondamentales que sont l'intégrité, le professionnalisme, la collaboration et le respect. Nous continuerons également de prouver que les Canadiens ont raison d'avoir confiance en notre administration.

# un **leadership** innovateur
# une **culture** d'engagement et de collaboration

**Membres du Conseil de direction** (de gauche à droite)

Rangée inférieure : Fauzia Lalani, Andrew Treusch, Susan J. McArthur, Sylvie Tessier, Margaret Melhorn

Rangée supérieure : Richard (Rick) Thorpe, Luce Samoisette, Myles Bourke, Richard J. Daw, Gordon Gillis, James R. Nininger, Raymond Desrochers, Gerard J. Fitzpatrick, Norman G. Halldorson, Robert (Bob) M. Manning

# [section 3 : **gouvernance** de l'Agence et **Conseil de direction**]

Le Conseil de direction est formé de 15 administrateurs qui proviennent de partout au Canada. Ils sont nommés par le gouverneur en conseil et offrent à l'Agence du revenu du Canada (ARC) une perspective opérationnelle externe et diversifiée des secteurs privé, public et à but non lucratif. Le Conseil est chargé, en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, ainsi que la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et des contrats.

Le Conseil joue son rôle de surveillance en collaboration avec la direction de l'ARC afin de s'assurer que cette dernière est dotée d'un cadre stratégique robuste à l'appui des programmes de base qu'elle exécute et de la mise en œuvre de son orientation stratégique à long terme, Vision 2020. Il s'assure également que de solides pratiques de gestion sont en place.

## [**priorités** et **réalisations** du Conseil en 2012-2013]

Durant l'exercice, l'Agence du revenu du Canada dû relever divers défis en raison d'un certain nombre de facteurs, dont les suivants : l'établissement d'objectifs de réduction des dépenses dans l'ensemble de l'Agence et, plus précisément, dans la région de la capitale nationale; la gestion de l'évolution de Services partagés Canada; le maintien des activités de base de l'Agence consistant à offrir des services fiscaux et de prestations aux Canadiens. L'Agence y est parvenue tout en faisant évoluer le plan stratégique qui lui permettra de mettre en œuvre un certain nombre de mesures de transformation visant à réduire les coûts et à faire des gains en efficience. Le Conseil estime vivement que l'Agence a respecté ces engagements clés.

De plus, le Conseil a été témoin de ses propres changements. Il a dit au revoir à Mme Susan J. McArthur, dont le mandat à titre de présidente du Conseil a pris fin le 3 août 2013, a souhaité la bienvenue à M. Andrew Treusch en qualité de commissaire et premier dirigeant, ainsi qu'à Mme Margaret Melhorn, qui a été proposée par les Territoires du Nord-Ouest.

À l'appui de l'Agence au cours de l'exercice visé par ce rapport, le Conseil a continué d'assurer une surveillance dans tous les secteurs qui relèvent de sa compétence selon la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* – administration et organisation de l'ARC, gestion des ressources, gestion des services et gestion du personnel, et ce, conformément aux priorités du Conseil énoncées dans le Plan d'entreprise 2012-2013 à 2014-2015 de l'ARC.

## [perspective **stratégique** et **surveillance** du programme de **changement**]

En 2012-2013, le Conseil a surveillé la mise en œuvre continue, et réussie, d'un programme stratégique robuste connu sous le nom de Vision 2020. Vision 2020 est à la base d'un programme de transformation visant à faire de l'ARC une entité plus souple et innovatrice qui offre un service plus efficace et plus efficient aux Canadiens. Le Conseil en a surveillé la mise en œuvre dans des secteurs tels que : les changements aux services et à la prestation de services électroniques, les répercussions sur les ressources humaines et sur les finances, ainsi que le perfectionnement de l'effectif.

De plus, le Conseil a continué de donner des conseils et une orientation relativement à l'élaboration du Plan d'entreprise, ce qui est l'un de ses principaux rôles. À ce titre, le Conseil a approuvé le Plan d'entreprise 2013-2014 à 2015-2016, qui établit les stratégies qui permettront à l'ARC de continuer de faire des progrès par rapport à Vision 2020, de rester en phase avec les priorités gouvernementales et d'établir le milieu de travail et l'effectif dont elle a besoin pour réussir. Le Conseil a également continué de surveiller le Profil des risques de l'entreprise et l'élaboration des indicateurs de rendement. Ceux-ci lui permettront d'évaluer le rendement global de l'ARC et de mesurer l'efficacité avec laquelle elle atteint ses objectifs stratégiques.

Afin de veiller à ce que la structure de responsabilisation interne de l'ARC continue de s'harmoniser avec les plans et les priorités qui se trouvent dans le Plan d'entreprise, le Conseil contribue aux ententes de rendement des cadres supérieurs dont il surveille et évalue aussi le rendement. À cette fin, en 2012-2013, le Conseil a établi des attentes de rendement claires à l'égard du commissaire et premier dirigeant au début de l'exercice, a surveillé les progrès réalisés par ce dernier et, à la fin de l'exercice, en a évalué le rendement. Il a aussi contribué aux ententes et évaluations de rendement de cadres supérieurs clés, dont l'administrateur supérieur des affaires financières, le dirigeant principal de la vérification et les sous-commissaires des directions générales de l'Informatique, des Ressources humaines et de la Stratégie et de l'intégration.

Tout comme lors des exercices précédents, le Conseil s'est assuré que l'ARC dispose d'une approche rigoureuse en matière de gestion des ressources. Cela a été important au cours de l'exercice, alors que l'ARC a dû mettre en œuvre des mesures de transformation et de réduction de ses dépenses tout en maintenant le cap sur l'exécution de ses activités de base. À cette fin, le Conseil a surveillé l'affectation prévue des ressources, le rendement et les dépenses de l'ARC. De plus, il s'est assuré que l'ARC continuait d'améliorer ses contrôles en matière de gestion financière et de rapports financiers, ainsi que de renforcer la sécurité et la protection des renseignements sur les contribuables.

Le Conseil et la direction de l'ARC ont continué de viser des améliorations au Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) et à l'évaluation annuelle du rendement au moyen d'une approche fondée sur les risques. Au cours de cet exercice, à titre d'instrument de responsabilisation clé venant compléter l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion gérée par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'évaluation du CSCD était axée sur 12 attentes de gestion clés revêtant une importance stratégique, telles que la gestion du changement opérationnel, les indicateurs de rendement de l'Agence et l'intégrité.

## [**répondre** aux **besoins** en matière de **service**]

Au cours de l'exercice visé par ce rapport, le Conseil a supervisé la prestation de services de l'Agence, y compris la sécurité des renseignements sur l'impôt et les prestations, afin de s'assurer qu'elle répond aux besoins des contribuables et des entreprises d'une manière juste, professionnelle et respectueuse. À ce titre, le Conseil a examiné les mises à jour annuelles concernant la Stratégie de services de l'ARC, les normes de service et les plaintes liées au service. Le Conseil a également examiné des rapports spéciaux de l'ombudsman des contribuables et a consulté l'ARC à propos d'efforts visant à répondre aux préoccupations liées au service et à réduire d'éventuelles répercussions du programme de changement sur les services.

La mise en œuvre du programme de transformation de l'ARC se poursuit et le Conseil a fourni des indications et une orientation relativement à l'approche utilisée par l'ARC pour sa stratégie de services 2013-2014 à 2015-2016, qui établit les objectifs et les produits livrables en matière de service, d'intégrité et d'observation. La feuille de route de la Stratégie fera avancer les orientations stratégiques de Vision 2020 de l'ARC en établissant les initiatives que celle-ci mettra en œuvre d'ici trois ans dans le but d'améliorer les services aux Canadiens et de veiller à ce que tous les contribuables paient leur juste part, et ce, tout en maintenant la confiance des Canadiens.

## [**rapidité de réaction** et **durabilité** de la **technologie** de l'information]

La technologie de l'information (TI) fait partie intégrante de la capacité de l'ARC à exécuter ses programmes de base avec efficience et efficacité et à mettre en œuvre ses mesures de transformation. Par conséquent, au cours de l'exercice, le Conseil a continué de surveiller les grands projets de TI, y compris la Restructuration des systèmes T1 et un nouveau centre de données conçu pour soutenir des opérations opérationnelles accrues et veiller à la continuité. Il a renforcé de nouveau la surveillance des projets en ayant recours à des examens par un tiers indépendant. Le Conseil a approuvé la Stratégie et le Plan de l'ARC en matière de TI 2012-2015 et la Stratégie de la sécurité de l'information et de la technologie 2012 -2015. Le Conseil a aussi suivi l'évolution du Plan d'investissement stratégique de l'Agence afin de s'assurer que l'on continuait d'y mettre l'accent sur le maintien des applications vieillissantes tout en continuant d'investir dans la vision d'avenir de l'Agence.

Le Conseil a surveillé l'évolution du Protocole de fonctionnement 2013-2014 de l'ARC avec Services partagés Canada (SPC) et le Cadre de gouvernance de la TI de SPC et de l'ARC pour s'assurer que les programmes opérationnels de l'ARC continuent d'être bien desservis par des services de l'infrastructure de la TI de qualité et rentables. Le Conseil a aussi donné une orientation sur l'élaboration du Cadre d'évaluation de la relation entre SPC et l'ARC et sur de futurs mécanismes hiérarchiques, afin de soutenir une relation de travail efficace et productive avec SPC.

## [**effectif** et milieu de **travail** de l'**avenir**]

Le Conseil a surveillé l'approche stratégique de l'Agence en matière de gestion du changement des ressources humaines en vue d'obtenir une transformation réussie et une mobilisation soutenue de l'effectif.

Au moyen de discussions opportunes sur la planification de la relève du groupe Executive/Cadre, le Conseil s'est assuré que l'ARC a le leadership, les talents et les ensembles de compétences nécessaires pour diriger et gérer les transformations et les changements opérationnels. Notamment, la direction de l'ARC a demandé l'orientation et les idées du Conseil relativement à la combinaison des postes de chef de la gestion des risques et de dirigeant principal de la vérification, ainsi qu'à la fusion de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation avec la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise. Cette fusion a assuré la relève, la synergie de l'effectif et les gains en efficience, et ce, sans compromettre l'indépendance des fonctions de vérification interne et de gestion des risques. Le Conseil a également donné une orientation et des conseils concernant les efforts de gestion des talents et de recrutement déployés par l'ARC.

Le Conseil a approuvé des stratégies et des politiques visant à renforcer la culture d'excellence et d'intégrité et à maintenir un milieu de travail de l'avenir respectueux, sain et innovateur. L'ARC a notamment mis à jour le Code de déontologie et de conduite, la Politique sur la prévention de la violence en milieu de travail, la Politique sur la santé et la sécurité au travail, la Politique relative au programme de dotation et le Plan stratégique de l'effectif de l'Agence 2012-2013.

Le projet de loi C-45, *Loi de 2012 sur l'emploi et la croissance*, proposait des modifications à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Le Conseil a donc confié au président du Conseil du Trésor le mandat de négociation collective avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada – Syndicat des employé(e)s de l'impôt et a étroitement surveillé les négociations collectives. Comme par le passé, le Conseil continue d'équilibrer minutieusement les intérêts de l'ARC en tenant compte de considérations de l'ensemble du gouvernement.

## [**gouvernance** du conseil]

Le Conseil continue de fonctionner d'une manière efficace et efficiente de manière à appuyer efficacement les activités et le programme de transformation de l'ARC.

Le Conseil a mené l'évaluation du Conseil de 2012 avec la participation de membres clés de la haute direction de l'ARC. Pour donner suite aux résultats de l'évaluation, on a formulé et mis en œuvre une voie à suivre afin d'améliorer la mobilisation, les processus et les pratiques du Conseil.

L'exercice a aussi été marqué par une étroite collaboration avec la haute direction pour augmenter la période consacrée aux discussions stratégiques clés pendant les réunions du Conseil et pour tirer parti de l'expertise et de la participation de ce dernier dans le cadre de ces discussions.

# [conclusion]

Le Conseil est convaincu que, au cours de cet exercice, il a encore une fois assuré une solide surveillance de l'organisation et de l'administration de l'ARC dans les secteurs relevant de sa compétence, et ce, tout en donnant à la direction des perspectives et une orientation stratégiques en temps réel de manière à mieux positionner l'Agence face à l'avenir.

# [membres du **Conseil**]

Le Conseil de direction est formé de 15 administrateurs qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant de l'ARC, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil amènent aux travaux de l'ARC une perspective externe et diversifiée des secteurs privé, public et à but non lucratif.

Le Conseil a pour mandat de surveiller l'organisation et l'administration de l'ARC, de même que la gestion de ses ressources, des ses services, de ses biens, de ses employés et des contrats. Il assume son rôle de surveillance en collaboration avec la direction de l'ARC afin de s'assurer que celle-ci encourage une bonne gestion et prestation de services.

Voici les membres du Conseil au 31 mars 2013.

**Susan J. McArthur, B.A., IAS.A**
Présidente, Conseil de direction
Banquière d'affaires principale
Jacob Securities Inc.
Toronto (Ontario)

**Myles Bourke, B.Comm., FCPA, FCA**
Directeur d'entreprise
Lethbridge (Alberta)

**Richard J. Daw, FCA, CMC**
Conseiller principal
Deloitte
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

**Raymond Desrochers, B.Comm., CA, EAF**
Associé
BDO CANADA, s.r.l., comptables agréés et conseillers
Winnipeg (Manitoba)

**Gerard J. Fitzpatrick, FCA, TEP**
Associé
Fitzpatrick & Company Comptables agréés
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

**Gordon Gillis, B.A., LL.B.**
Directeur d'entreprise
Eureka (Nouvelle-Écosse)

**Norman G. Halldorson, B.Comm., CA, FCA**
Directeur d'entreprise
Clavet (Saskatchewan)

**Fauzia Lalani, ing.**
Directrice, Services logistiques
Suncor Energy Services Inc.
Calgary (Alberta)

**Robert (Bob) M. Manning, B.B.A.**
Associé
Owens MacFadyen Group
Saint John (Nouveau-Brunswick)

**Margaret Melhorn, B.A., M.A.**
Directrice d'entreprise
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)

**James. R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph.D.**
Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

**Luce Samoisette, LL.M., M. Fisc., DDN, LL.B.**
Présidente
Université de Sherbrooke
Sherbrooke (Québec)

**Sylvie Tessier, B.Sc., M.B.A., ing., IAS.A**
Directrice des services professionnels
Hewlett Packard Software and Solutions
Toronto (Ontario)

**Richard (Rick) Thorpe, CMA, FCMA**
Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

**Andrew Treusch, B.A., M.A.**
Commissaire du revenu et premier dirigeant
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

## [composition des **comités** et **participation** des **administrateurs**]

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que la participation de chacun d'eux en 2012-2013.

| Membres du Conseil | Conseil de direction (8 réunions)[1] | Comité de la vérification (6 réunions)[2] | Comité de la gouvernance (4 réunions)[3] | Comité des ressources humaines (8 réunions)[4] | Comité des ressources (4 réunions) | Sous-comité du CSCD (3 réunions) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Membres du Conseil présents durant l'exercice** | | | | | | |
| Myles Bourke | 8/8 | 6/6 | 4/4 | | | |
| Richard J. Daw | 8/8 | 6/6 | | | | |
| Raymond Desrochers | 6/8 | | 4/4 | | | |
| Gerard J. Fitzpatrick | 7/8 | 5/6 | | | | |
| Gordon Gillis | 8/8 | | 4/4 | 8/8 | | 3/3 |
| Norman G. Halldorson | 8/8 | 6/6 | | | | 3/3 |
| Fauzia Lalani | 8/8 | | | | 4/4 | 3/3 |
| Robert (Bob) Manning | 7/8 | | | | 4/4 | |
| Susan J. McArthur | 8/8 | 5/6 | 4/4 | 7/8 | 3/4 | 3/3 |
| James R. Nininger | 6/8 | | 4/4 | 7/8 | | 2/3 |
| Luce Samoisette | 5/8 | | | 8/8 | | |
| Sylvie Tessier | 8/8 | | 4/4 | | 4/4 | |
| Richard (Rick) Thorpe | 6/8 | | | | 4/4 | |
| **Membres qui se sont joints au Conseil au cours de l'exercice** | | | | | | |
| Margaret Melhorn | 3/3 | | | | | |
| Andrew Treusch | 2/2 | 1/1 | | 2/2 | 1/1 | 2/2 |
| **Membres qui ont quitté le Conseil au cours de l'exercice** | | | | | | |
| John V. Firth | 4/5 | | | 5/5 | | |
| Linda Lizotte-MacPherson | 4/4 | 4/4 | | 4/4 | 2/2 | 1/1 |
| **Commissaire délégué et commissaire intérimaire** | | | | | | |
| William Jones | 2/2 | 1/1 | | 2/2 | 1/1 | |
| | | | | | | |
| **Moyenne de participation par réunion** | **108/120=90 %** | **34/36=94 %** | **24/24=100 %** | **43/45=96 %** | **23/24=96 %** | **17/18=94 %** |

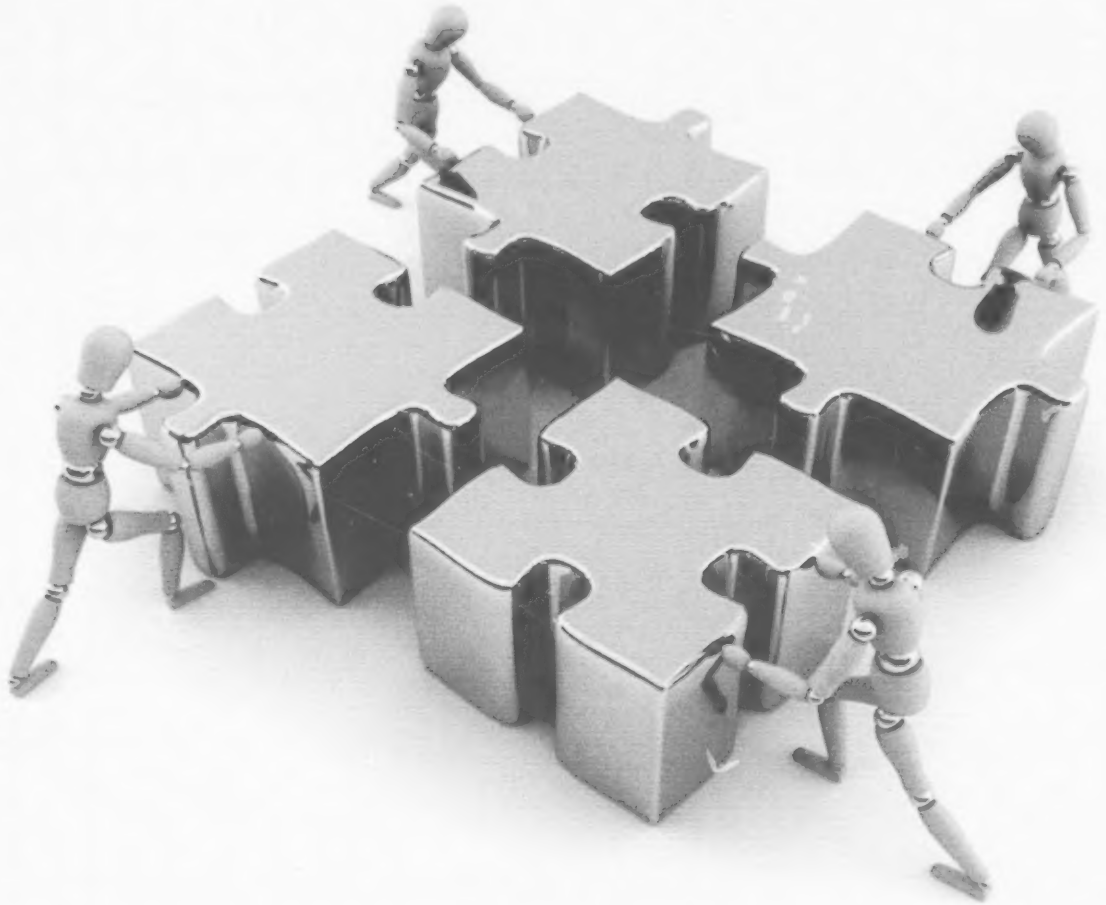
1 Réunions et téléconférences du Conseil.

2 Les six réunions comprennent deux discussions sur les états financiers. Le commissaire et premier dirigeant a participé aux séances régulières à huis clos du comité de la vérification à titre d'observateur.

3 Les quatre réunions comprennent une téléconférence d'évaluation du Conseil.

4 Les huit réunions comprennent quatre réunions visant à discuter de la négociation collective.

| Traitement fixé par le gouverneur en conseil | | |
|---|---|---|
| **Fonction** | **Traitement annuel** | **Taux journalier** |
| Président du Conseil | De 14 500 $ à 17 100 $ | De 565 $ à 665 $ |
| Président de comité | De 11 100 $ à 13 000 $ | De 565 $ à 665 $ |
| Administrateur | De 7 300 $ à 8 600 $ | De 475 $ à 550 $ |
| Source : www.appointments-nominations.gc.ca/index.asp?lang=fra | | |



bâtir
# ensemble

# [section 4 : autres **sujets d'intérêt**]

## [structure **organisationnelle**]

**L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay**
**Ministre du Revenu national**
La ministre a la responsabilité de l'Agence du revenu du Canada.

**Richard (Rick) Thorpe**
**Président, Conseil de direction**
Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

**Andrew Treusch**
**Commissaire et premier dirigeant**
Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

**Bill Jones**
**Commissaire délégué**
Le commissaire délégué appuie le commissaire et premier dirigeant quant à la gestion et à la direction quotidienne de l'ARC.

**Anne-Marie Lévesque**
Sous-commissaire
**Appels**

**Dave Bennett**
Sous-commissaire
**Services de cotisation et de prestations**

**Richard Montroy**
Sous-commissaire intérimaire
**Programmes d'observation**

**Brian McCauley**
Sous-commissaire
**Politique législative et affaires réglementaires**

**Michael Snaauw**
Sous-commissaire
**Services aux contribuables et gestion des créances**

**Peter Estey**
Sous-commissaire
**Atlantique**

**Darrell Mahoney**
Sous-commissaire
**Ontario**

**Maureen Phelan**
Sous-commissaire
**Pacifique**

**Cheryl Bartell**
Sous-commissaire
**Prairies**

**Gabriel Caponi**
Sous-commissaire
**Québec**

**Brian Philbin**
Sous-commissaire et
dirigeant principal de la vérification
**Vérification, évaluation et risques**

**Roch Huppé**
Sous-commissaire et
administrateur supérieur des affaires financières
**Finances et administration**

**Diane Lorenzato**
Sous-commissaire
**Ressources humaines**

**John Messina**
Sous-commissaire et
dirigeant principal de l'information
**Informatique**

**Micheline Van-Erum**
Sous-procureure générale adjointe
**Services juridiques**

**Susan Gardner-Barclay**
Sous-commissaire et chef de protection
des renseignements personnels
**Affaires publiques**

**Catherine Bennett**
Sous-commissaire
**Stratégie et intégration**

En date de octobre 2013

# [**plans** d'action détaillés pour la **gestion** des **créances** fiscales]

Ces plans d'action font le suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité permanent des comptes publics (CPCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant la façon dont l'ARC recouvre les créances fiscales.

| **Gestion du risque** | | |
|---|---|---|
| La stratégie de l'ARC visant à améliorer la gestion du risque dans son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.52) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustives, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. » Référence n° 2 du CPCP | | |
| **engagements particuliers et résultats escomptés** | **date limite** | **état d'avancement** |
| Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant la TPS/TVH. | 2014 | Les modèles d'exploration de données pour les secteurs de recettes des entreprises de la TPS/TVH ont été élaborés et terminés à la fin de mars 2013. Le travail d'automatisation des modèles d'exploration de données est en cours et la mise en œuvre est prévue en 2014-2015. |

| **Établissement des rapports sur le rendement** | | |
|---|---|---|
| La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle établit les rapports sur le rendement pour son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.41) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. » Référence n° 5 du CPCP | | |
| **engagements particuliers et résultats escomptés** | **date limite** | **état d'avancement** |
| La mise en oeuvre progressive des outils d'établissement de rapports sur le rendement pour tous les secteurs importants des recettes des entreprises. | 2014 | La solution pour l'établissement de rapports sur le rendement pour le Recouvrement des T1 a été mise en œuvre en juin 2012. Des travaux de développement sur une solution semblable pour la TPS/TVH et le Recouvrement des T2 sont en cours. |

| **Recherche sur la gestion des créances** | | |
|---|---|---|
| La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances répond à la recommandation du BVG (8.28) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. » (en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique) Référence n° 4 du CPCP | | |
| **engagements particuliers et résultats escomptés** | **date limite** | **état d'avancement** |
| Améliorer l'environnement du renseignement d'entreprise : élaborer une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données de l'Intégration du recouvrement des recettes d'ici 2013 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises. | 2013 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises. | En 2011-2012, l'intégration du recouvrement des recettes a intégré les renseignements des comptes clients T2 à l'environnement du renseignement d'entreprise. Les renseignements sur la TPS/TVH (recouvrement et observation) et les non-déclarants T1 et T2 ont été intégrés à l'environnement du renseignement d'entreprise en avril 2013. |

| Recherche sur la gestion des créances | | |
|---|---|---|
| Recherche sur les indicateurs économiques : élaborer une méthode de recherche et mener une étude | En cours | En 2012-2013, la recherche sur la gestion des créances :<br>• a effectué une série de recherches détaillées sur la population de non-déclarants T1;<br>• a effectué une série de recherches sur la source T2 et la disposition des créances fiscales;<br>• a effectué un premier rapport lié à la source et à la disposition de la TPS/TVH;<br>• a continué le travail sur l'analyse des tendances et les indicateurs économiques;<br>• a inclus une étude sur la population d'employeurs. |

# [**programmes** de **prestation** et services liés aux **prestations** exécutés par l'**Agence** du **revenu** du **Canada**]

| Six programmes de prestations fédéraux | |
|---|---|
| Prestation fiscale canadienne pour enfants | Crédit d'impôt pour personnes handicapées |
| Allocations spéciales pour enfants | Prestation universelle pour la garde d'enfants |
| Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée | Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail |

| Vingt-six programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires | | | |
|---|---|---|---|
| | 1re année | | 1re année |
| Prestation familiale de la Colombie-Britannique | 1996 | Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador | 1999 |
| Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta | 1997 | Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador | 1999 |
| Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick | 1997 | Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan | 2000 |
| Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick | 1997 | Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés | 2001 |
| Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador | 1997 | Prestation ontarienne pour enfants | 2007 |
| Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique | 1998 | Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique | 2008 |
| Prestation pour enfants de la Saskatchewan | 1998 | Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario | 2009 |
| Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest | 1998 | Crédit de la taxe de vente de l'Ontario | 2010 |
| Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux | 1998 | Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique | 2010 |
| Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse | 1998 | Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable | 2010 |
| Prestation pour enfants du Yukon | 1999 | Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers | 2011 |
| Prestation pour enfants du Nunavut | 1999 | Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario | 2011 |
| Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut | 1999 | Nouveau-Brunswick – supplément scolaire | 2012 |

| Dix programmes de paiements uniques | | | |
|---|---|---|---|
| | 1re année | | 1re année |
| Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral) | 2000 | Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral) | 2005 |
| Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique | 2001 | Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005 | 2005 |
| Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta | 2001 | Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle | 2006 |
| Dividende des contribuables de l'Ontario | 2001 | Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique | 2008 |
| Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse | 2003 | Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario | 2010 |

| Quatre-vingt-cinq services d'échange et de transfert de données | |
|---|---|
| Cinquante-deux échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes | Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale |
| Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC | Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de supplément du revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde et du programme de prestations familiales du Québec |
| Huit échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, le crédit de la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario et le crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi sur les impôts du Québec* | Huit échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et de la sécurité de la vieillesse |

# [normes de **service**]

La confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentielle au succès de l'ARC. En atteignant nos normes de service, nous démontrons que nous sommes réceptifs aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nos normes de service informent les citoyens du niveau de rendement auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. Nous examinons nos normes et nos objectifs chaque année, et les mettons à jour au besoin.

## Nouvelles normes de service en 2012-2013

En 2012-2013, nous avons instauré trois nouvelles normes de service :

- Niveau de service téléphonique pour les demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH;
- Accusé de réception des plaintes liées au service dans les deux jours;
- Règlement des plaintes liées au service dans les 30 jours.

## résultats de nos normes de service

| Service | Norme | Objectif | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** | | | | | |
| Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) | Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires | 100 % | 7,2 semaines | 7 semaines | **7 semaines** |
| Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) par Internet | Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires | 100 % | 1,8 semaine | 1,8 semaine | **2 semaines** |
| Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier) | Traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste l'avis de cotisation, et le remboursement s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines | 100 % | 3,9 semaines | 3,9 semaines | **4,3 semaines** |
| Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) | Traiter les déclarations T1 produites TED, IMPÔTEL ou IMPÔTNET dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception | 100 % | 1,7 semaine | 1,6 semaine | **1,6 semaine** |
| Traitement des déclarations des fiduciaires (T3) | Traiter les déclarations T3 dans un délai de quatre mois | 95 % | 98,5 % | 98,7 % | **98,7 %** |
| Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien | Établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant leur réception | 95 % | 97,6 % | 98,2 % | **98,4 %** |
| Traitement des déclarations de TPS/TVH | Traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception | 95 % | 90,3 % | 91 % | **93,8 %** |

| Service | Norme | Objectif | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) | Traiter les déclarations T2 dans un délai de 60 jours | 90 % | 94,5 % | 95,2 % | **95,2 %** |
| **Aide aux contribuables et aux entreprises** | | | | | |
| Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques | Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes | 80 % | 84,4 % | 84,2 % | **86,3 %** |
| Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple | Répondre à la réception d'une demande simple bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois | 80 % | 87,5 % | 85,9 % | **94,5 %** |
| Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière | Répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois | 80 % | 95,5 % | 91,3 % | **97,5 %** |
| Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt | Envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels. | 85 % | S.O. | S.O. | **74 %** |
| Communication aux contribuables des interprétations techniques | Envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande | 85 % | S.O. | S.O. | **83 %** |
| Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone | Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes | 80 % | 86 % | 88 % | **97 %** |
| Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites | Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique | 80 % | 46,5 % | 41,9 % | **81 %** |
| Demandes d'agrément des régimes de pension | Effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils | 85 % | 94,4 % | 83,9 % | **90 %** |
| Modifications aux régimes de pension agréés | Examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois | 80 % | 77,1 % | 78,7 % | **81 %** |
| Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation) | Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils | 80 % | 86,3 % | 94,4 % | **96 %** |
| Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation) | Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils | 80 % | 94 % | 96,2 % | **99 %** |

| Service | Norme | Objectif | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation) | Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils | 85 % | 92,1 % | 97,5 % | **91 %** |
| Rapports d'évaluation actuarielle | Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées | 80 % | 63,4 % | 50,7 % | **52 %** |
| Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites | Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils | 80 % | 85,9 % | 88,3 % | **98 %** |
| Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes d'agrément | Examiner les demandes d'agrément de nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours | 80 % | 100 % | 98,1 % | **100 %** |
| Régimes de participation différée aux bénéfices – Demandes de modification ou de cessation | Examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours | 80 % | 81,4 % | 93,7 % | **97 %** |
| Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique | Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes | 80 % | 81,8 % | 80,1 % | **82 %** |
| Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique | Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes | 80 % | 84,1 % | 81,2 % | **82 %** |
| **Observation en matière de déclaration** | | | | | |
| Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables | Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables | 90 % | 96,5 % | 96,5 % | **96 %** |
| Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables | Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables | 90 % | 96,7 % | 96,7 % | **96 %** |

| Service | Norme | Objectif | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs | Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites | 90 % | 96,8 % | 95,1 % | **95 %** |
| Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs | Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites | 90 % | 94,9 % | 94,5 % | **94 %** |
| Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables non vérifiées | Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise | 90 % | 94,8 % | 95,9 % | **96,2 %** |
| Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées | Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise | 90 % | 91,2 % | 79 % | **90,5 %** |
| **Appels** | | | | | |
| Lettre de premier contact pour les différends | Envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception | 85 % | S.O. | S.O. | **84 %**[1] |

| Service | Norme | Objectif | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Plaintes liées au service – Accusé de réception dans les deux jours | Envoyer un accusé de réception d'une plaintes dans un délai de deux jours ouvrables | 80 % | 96,6 % | 97,2 % | **92 %** |
| Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours | Résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables | 80 % | 91,8 % | 94,5 % | **94,3 %** |
| Programme de solution de problèmes – Accusé de réception | Envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables | 95 % | 95,3 % | 97,6 % | **98,2 %** |
| Programme de solution de problèmes – Résolution | Résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution anticipée | 95 % | 95,3 % | 97,5 % | **98,2 %** |
| **Programmes des prestations** | | | | | |
| Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique | Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes | 75 % | 76,4 % | 76 % | **78 %** |
| Niveau de service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH | Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes | 75 % | 77 % | 76,6 % | **77 %** |
| Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution | Faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils | 98 % | 98,7 % | 99 % | **99,8 %** |
| Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude | Traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires | 98 % | 99,1 % | 98 % | **98,7 %** |
| Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution | Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils | 98 % | 94,9 % | 98,1 % | **98 %** |
| Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude | Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre | 98 % | 98,6 % | 98,8 % | **98,1 %** |

| Service | Norme | Objectif | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Validation et contrôle – Résultats de l'examen | Informer les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés | 90 % | 96,4 % | 98,5 % | **99 %** |
| Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (période de pointe) | Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues pendant la période de pointe, soit de la mi-mars à la mi-juillet, dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception | 90 % | 87,1 % | 89,8 %[2] | **99,2 %** |
| Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (période de pointe) | Traiter de manière exacte les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer une lettre au contribuable pour lui demander des renseignements supplémentaires | 98 % | 99,4 % | 99,7 % | **99,4 %** |
| Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (en dehors de la période de pointe) | Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues en dehors de la période de pointe, soit de la mi-juillet à la mi-mars, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant sa réception | 90 % | 78,2 % | 88 % | **95,5 %** |
| Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe) | Traiter avec exactitude les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires | 98 % | 99 % | 99,2 % | **99,7 %** |
| **Services internes** | | | | | |
| Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables | Répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils | 100 % | 14 jours | 17 jours | **14 jours** |

Les normes de service exprimées en termes de jours font référence aux jours civils, sauf indication contraire.

Les résultats des exercices précédent ont été révisés en fonction des données mises à jour.

[1] Cette mesure a été révisée afin de communiquer de façon plus exacte les résultats en calculant le pourcentage des lettres de premier contact envoyées dans les 30 jours en fonction d'une mesure de la date où les lettres ont été envoyées plutôt que de celle où le dossier a été fermé. Cela a une incidence sur la comparabilité des données avec les résultats des années antérieures.

[2] Le résultat pour cette norme de service a été révisé à cause d'une erreur d'arrondissement.

# Défis et exceptions

## Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables

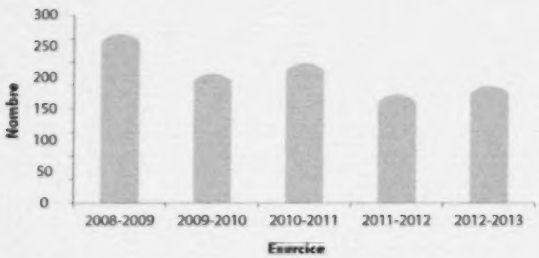
**Norme :** Émettre aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels.

**Objectif :** 85 %

**Résultat en 2012-2013 :** 74 %

Cette norme de service a été rajustée avant 2012-2013 en vue de prolonger le délai de réponse de l'ARC de 60 jours civils à 90 jours ouvrables. L'ARC n'avait pas respecté la norme précédente depuis 2003-2004. Au cours du dernier exercice, la Direction des décisions en matières d'impôt a consacré ses ressources à deux initiatives importantes : l'élaboration de folios d'impôt sur le revenu et les forums pour bâtir la capacité technique nationale. Cette répartition des ressources a eu une certaine incidence sur la capacité de ce secteur à respecter sa norme de service. Nous croyons que des folios sont un investissement à long terme qui nous aidera à respecter notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.

**figure 1** Nombre total de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables




## Rapports d'évaluation actuarielle

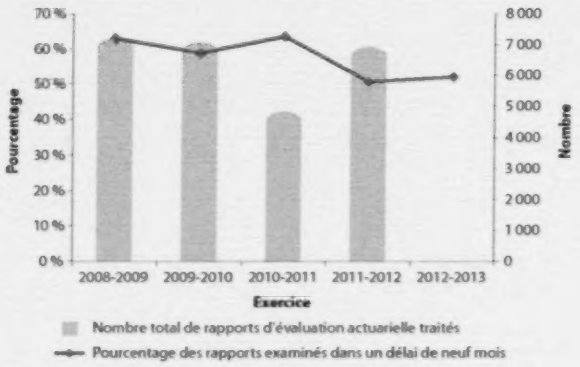
**Norme :** Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans les neuf mois et fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées.

**Objectif :** 80 %

**Résultats en 2012-2013 :** 52 %

Cette norme de service continue de ne pas être respectée et on prévoit qu'elle demeurera non respectée tout au long de 2013-2014. Des étapes sont actuellement prises afin d'automatiser l'examen des rapports d'évaluation actuarielle de risque plus faible, ce qui devrait être en place d'ici avril 2015.

**figure 2** Rapports d'évaluation actuarielle




# Normes de service nouvelles et révisées en 2013-2014

En 2013-2014, nous instaurerons quatre nouvelles normes de service :

- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – régulières;
- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – complexes;
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – papier;
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – électronique.

Nous apporterons aussi une révision à la vérification des déclarations et au traitement des paiements, déclarations de revenus des sociétés T2. Ce programme sera divisé en deux normes de service, l'une pour la production électronique et l'autre pour la production sur papier.

# [**notes** finales]

- Cadre de surveillance du Conseil de direction – Évaluation du rendement, www.cra-arc.gc.ca/gncy/bomof-cscd/ssmnt-fra.html
- Cadre pangouvernemental, www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
- Comptes publics du Canada, www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html
- Dépenses fiscales du gouvernement du Canada, www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp
- Développement durable, www.cra-arc.gc.ca/gncy/sstnbl/menu-fra.html
- États financiers de l'ARC, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- Évaluation des appels en matière fiscale, www.cra-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2012/txpplsvltn-fra.html
- Information financière supplémentaire non vérifié de l'ARC, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- La Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes, www.ceaa.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=B3186435-1
- Rapport d'évaluation de l'inscription des entreprises, www.cra-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2013/bsnss-rgstrtn-fra.html#h2
- Résultats du CRG – ARC, www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/methodology-methodologie-fra.asp
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, www.tbs-sct.gc.ca/tbs-sct/index-fra.asp
- Services électroniques aux entreprises, www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/tx/bsnss/menu-fra.html
- Site Web de l'ARC, www.cra-arc.gc.ca
- Sommaire de l'évaluation de l'efficacité des systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- Stratégie fédérale de développement durable, www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=CD30F295-1

# [**coordonnées** des personnes-**ressources**]

## Ministre de tutelle

**L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée**
Ministre du Revenu National

## Premier dirigeant

**Andrew Treusch**
Commissaire du Revenu et premier dirigeant

## Loi constitutive

*Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, [1999, c. 17]

## Année d'incorporation/de commencement

1999

## Mandat

L'Agence du revenu du Canada est chargée de fournir l'appui nécessaire à l'application de la législation fiscale; de mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou d'un territoire ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada; de mettre en oeuvre toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral; de mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et un gouvernement autochtone et portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

## Siège social

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688
Télécopieur : 613-952-1547
Site Web : www.cra-arc.gc.ca

# Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (ARC) conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'ARC est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les renseignements financiers soumis aux Comptes publics du Canada et inclus dans le rapport annuel de l'ARC concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations en matière de la comptabilité et de l'établissement de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'ARC. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont effectuées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs.

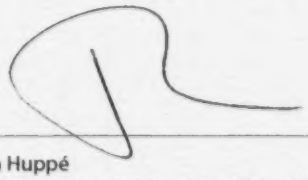
Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'ARC veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminé le 31 mars 2013 a été effectué conformément à la Politique sur le contrôle interne et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

Le système de CIRF vise à atténuer les risques jusqu'à un niveau raisonnable fondé sur un processus continu afin d'identifier les principaux risques, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'effectuer des ajustements nécessaires. L'efficacité et le caractère adéquat de la gestion financière de l'ARC et de son système de contrôle interne sont examinés par le personnel de la vérification interne, qui effectue des vérifications périodiques de divers secteurs des opérations de l'ARC et par le Conseil de direction qui est chargé de s'assurer que la direction s'acquitte de ses obligations en matière d'établissement de rapports financiers et de contrôle interne et exerce ses responsabilités par l'intermédiaire du comité de la vérification du Conseil de direction. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité, les présents états financiers ont été examinés par le comité de la vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le comité de la vérification est indépendant de la direction et tient régulièrement des réunions avec cette dernière, ainsi qu'avec des vérificateurs internes et le vérificateur général du Canada. Les vérificateurs ont un accès complet et libre au comité de la vérification.

Le vérificateur général du Canada effectue des audits indépendants et exprime des opinions distinctes sur les états financiers ci-joints, qui ne comprennent pas une opinion d'audit sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ARC en matière de rapports financiers.

Approuvé par :

Andrew Treusch
Commissaire du Revenu et
premier dirigeant de l'ARC



Roch Huppé
Administrateur supérieur des affaires financières et
sous-commissaire, Finances et de l'administration

Ottawa, Ontario
Le 26 août 2013

# Agence du revenu du Canada
# États financiers – Activités de l'Agence

Vérificateur général du Canada
Auditor General of Canada

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence, l'état de la variation de la dette nette de l'agence et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

*Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

*Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général du Canada,
Michael Ferguson, CPA, CA
FCA (Nouveau-Brunswick)

Le 26 août 2013
Ottawa, Canada

## État de la situation financière – Activités de l'Agence

au 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| **Passifs** | | Redressé (note 3) |
| Salaires à payer | 84 546 | 78 257 |
| Créditeurs et charges à payer (note 5) | 118 466 | 152 187 |
| Congés annuels et compensatoires | 187 625 | 182 977 |
| Indemnités de départ aux employés (note 6a) | 580 511 | 732 313 |
| Indemnités de congé de maladie aux employés (note 6b) | 235 200 | 234 700 |
| **Total des passifs** | 1 206 348 | 1 380 434 |
| **Actifs financiers** | | |
| Encaisse | 67 | 77 |
| Somme à recevoir du Trésor | 132 003 | 175 851 |
| Créances et avances (note 7) | 37 348 | 8 382 |
| **Total des actifs financiers** | 169 418 | 184 310 |
| **Dette nette de l'agence** | 1 036 930 | 1 196 124 |
| **Actifs non financiers** | | |
| Charges payées d'avance | 10 350 | 12 953 |
| Immobilisations corporelles (note 8) | 391 779 | 403 936 |
| **Total des actifs non financiers** | 402 129 | 416 889 |
| **Situation financière nette de l'agence** | **634 801** | **779 235** |

Passif éventuel (note 13)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

Approuvé par :

Le commissaire du Revenu et premier dirigeant,

Andrew Treusch

Administratrice et présidente intérimaire du Conseil de direction

Fauzia Lalani, ing.

## État des résultats et de la situation financière nette de l'agence – Activités de l'Agence

exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2013 | 2012 |
|---|---|---|---|
| | Résultats prévus | Résultats actuels | Résultats actuels redressés (note 3) |
| **Charges** (note 9) | | | |
| Observation en matière de déclaration | 1 165 415 | 1 212 533 | 1 177 336 |
| Services internes | 1 160 111 | 1 177 661 | 1 298 922 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 730 920 | 711 606 | 744 915 |
| Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations | 668 436 | 695 252 | 739 443 |
| Aide aux contribuables et aux entreprises | 363 817 | 375 450 | 403 982 |
| Appels | 235 179 | 248 533 | 255 546 |
| Programmes de prestations | 154 936 | 151 272 | 160 889 |
| Ombudsman des contribuables | 3 773 | 2 695 | 3 008 |
| **Total des charges** | 4 482 587 | 4 575 002 | 4 784 041 |
| **Revenus non fiscaux** (note 10) | | | |
| Observation en matière de déclaration | 27 193 | 23 873 | 28 484 |
| Services internes | 252 225 | 176 719 | 257 493 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 62 861 | 63 632 | 61 281 |
| Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations | 158 397 | 177 718 | 165 550 |
| Aide aux contribuables et aux entreprises | 55 452 | 59 987 | 58 723 |
| Appels | 19 172 | 20 812 | 18 873 |
| Programmes de prestations | 18 839 | 37 619 | 31 948 |
| Revenus gagnés pour le compte du gouvernement | - | (63 615) | (62 712) |
| **Total des revenus non fiscaux** | 594 139 | 496 745 | 559 640 |
| **Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts** | 3 888 448 | 4 078 257 | 4 224 401 |
| **Financement du gouvernement et transferts** | | | |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement | | 3 817 561 | 3 758 224 |
| Variation des montants à recevoir du Trésor | | (43 848) | (47 534) |
| Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | | 448 298 | 321 788 |
| Transferts nets d'immobilisations corporelles provenant d'autres ministères du gouvernement (AMG) | | 680 | - |
| Éléments d'actifs et de passifs transférés à Services Partagés Canada | | - | (38 651) |
| Coût d'exploitation net des activités administrées au nom de Services Partagés Canada | | - | (64 175) |
| **Total du financement du gouvernement et des transferts** | | 4 222 691 | 3 929 652 |
| **Coût (excédent) d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts** | | (144 434) | 294 749 |
| **Situation financière nette de l'agence – début de l'exercice** | | 779 235 | 484 486 |
| **Situation financière nette de l'agence – fin de l'exercice** | | **634 801** | **779 235** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

## État de la variation de la dette nette de l'agence – Activités de l'Agence

exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | | Redressé (note 3) |
| **Coût (excédent) d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts** | (144 434) | 294 749 |
| **Variation des immobilisations corporelles** | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles (note 8) | 60 093 | 81 390 |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 8) | (70 131) | (94 770) |
| Produits de la cession d'immobilisations corporelles | (68) | (482) |
| Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | (2 731) | (19 821) |
| Retrait des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées | - | (8 924) |
| Transferts nets d'immobilisations corporelles provenant d'AMG | 680 | - |
| Transfert d'immobilisations corporelles à Services Partagés Canada | - | (92 928) |
| **Total de la variation des immobilisations corporelles** | (12 157) | (135 535) |
| **Variation des charges payées d'avance** | (2 603) | (8 987) |
| **Augmentation (diminution) nette de la dette nette de l'agence** | (159 194) | 150 227 |
| **Dette nette de l'agence – début de l'exercice** | 1 196 124 | 1 045 897 |
| **Dette nette de l'agence – fin de l'exercice** | **1 036 930** | **1 196 124** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

## État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | | Redressé (note 3) |
| **Activités d'exploitation** | | |
| Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts | 4 078 257 | 4 224 401 |
| **Éléments hors trésorerie** | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 8) | (70 131) | (94 770) |
| Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | (2 731) | (19 821) |
| Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | (448 298) | (321 788) |
| Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor | 28 956 | 638 |
| Variation des charges payées d'avance | (2 603) | (7 533) |
| Variation des passifs | 174 086 | (135 922) |
| **Encaisse utilisée par les activités d'exploitation** | 3 757 536 | 3 645 205 |
| **Activités d'investissement en immobilisations** | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles financées par des crédits de l'exercice courant (note 4b) | 56 152 | 51 159 |
| Acquisition d'immobilisations corporelles non financées par des crédits de l'exercice courant | 3 941 | 30 231 |
| Produit de la cession d'immobilisations corporelles | (68) | (482) |
| **Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations** | 60 025 | 80 908 |
| **Activités de financement** | | |
| Augmentation des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées | - | (30 077) |
| Paiement des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées | - | 5 287 |
| **Encaisse provenant des activités de financement** | - | (24 790) |
| **Encaisse utilisée par les activités de l'ARC** | 3 817 561 | 3 701 323 |
| **Services Partagés Canada** | | |
| Activités d'exploitation | - | 45 659 |
| Activités d'investissement en immobilisations | - | 8 466 |
| Activités de financement | - | 2 776 |
| **Encaisse utilisée au nom de Services Partagés Canada** | - | 56 901 |
| **Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada** | **3 817 561** | **3 758 224** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

### 1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

(d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC administre des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'ARC opère dans les activités de programmes suivants :

(a) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;

(b) Services internes : fournit des services internes à travers l'ARC, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière et les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;

(c) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;

(d) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière de production et de remises;

(e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;

(f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC;

(g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;

(h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

## 2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'agence et les activités administrées. Les états financiers - Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers - Activités Administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme. La séparation des activités de l'agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'ARC sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, puisqu'ils ne peuvent être comptabilisés que par un gouvernement et non par l'agence fiscale qui administre ces opérations.

Aux termes de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les principes comptables utilisés s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

### (a) Changements dans les conventions comptables

À compter du 1er avril 2012, l'ARC a adopté les normes suivantes émises par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur Public (CCSP) : SP 1201 – *Présentation des états financiers*, SP 2601 – *Conversion des devises* et SP 3450 – *Instruments financiers*.

SP 1201 – *Présentation des états financiers* remplace SP 1200 et établit les principes généraux et les normes d'information applicables aux états financiers. L'adoption de cette norme n'a aucun impact sur les états financiers de l'ARC.

SP 2601 – *Conversion des devises* remplace SP 2600 et établit des normes de comptabilisation et d'information relatives aux opérations libellées en devises. L'introduction de cette norme a éliminé la volatilité pouvant résulter de la comptabilisation des gains et pertes sur les éléments monétaires à long terme libellés en devise. L'adoption de cette norme n'a aucun impact sur les états financiers de l'ARC.

SP 3450 – *Instruments financiers* établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter tous les types d'instruments financiers, y compris les dérivés et les instruments dérivés incorporés. Les instruments financiers sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories : (1) juste valeur et (2) coût ou coût après amortissement. La catégorie de juste valeur inclut les dérivés et les placements de portefeuille constitués d'instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif. L'adoption de cette norme n'a aucun impact sur la constatation et l'évaluation des instruments financiers car l'ARC n'a aucun dérivé, placement de portefeuille ou autre instrument financier évalué à la juste valeur. Les exigences en matière de divulgation relatives à cette section sont présentées à la note 14.

**(b) Crédits parlementaires**

L'ARC est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'ARC ne correspond pas à la présentation établie selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 4 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité. Les montants des résultats prévus inclus dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence correspondent aux montants rapportés dans les états financiers prospectifs – Activités de l'Agence intégrés au Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013.

**(c) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada**

L'ARC utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les entrées de fonds réutilisables et toutes les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

**(d) Constatation des charges**

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

**(e) Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement**

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement et sont comptabilisées comme des charges à leur coût estimatif.

**(f) Constatation des revenus**

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'ARC.

Les revenus non fiscaux qui ne sont pas disponibles à être dépenser à nouveau ne peuvent servir à acquitter les passifs de l'ARC. Bien que l'on s'attende à ce que la gestion maintienne le contrôle comptable, elle n'a pas l'autorité sur la disposition des revenus non réutilisables. Par conséquent, les revenus non réutilisables sont considérés comme étant gagnés pour le compte du gouvernement du Canada et sont donc présentés en réduction du montant brut des revenus de l'ARC.

**(g) Congés annuels et compensatoires**

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charge au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

**(h) Avantages sociaux des employés**

(i) Avantages postérieurs à l'emploi

i.1) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'ARC. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'ARC sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'ARC n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

i.2) Indemnités de départ

Certains employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. Ces indemnités constituent pour l'ARC une obligation dont le

règlement entraînera des paiements au cours des prochains exercices. L'obligation relative aux indemnités de départ aux employés est établie à partir d'information provenant des résultats de l'évaluation actuarielle du passif pour indemnités de départ aux employés de l'ARC.

(ii) Autres avantages

ii.1) Régime de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés ont droit à des avantages sociaux liés aux soins de santé et dentaires, tel que prévu dans les conventions collectives et les conditions d'emploi. Les cotisations de l'ARC au régime, qui sont fournies gratuitement par le Secrétariat du Conseil du Trésor, sont enregistrées au coût selon un pourcentage de la charge de salaires et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale de l'ARC à l'endroit de ce régime. Les dispositions législatives en vigueur ne requièrent pas que l'ARC verse des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ce régime.

ii.2) Indemnités de congé de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des indemnités de congé de maladie jusqu'à la retraite ou à la cessation d'emploi conformément à leurs conditions d'emploi. Les indemnités de congé de maladie sont gagnées en fonction des services rendus par les employés et sont payées lors d'une absence pour cause de maladie ou de blessure. Ce sont des avantages qui s'accumulent mais qui ne s'acquièrent pas, c'est-à-dire qui peuvent être reportés à des années ultérieures, mais ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés pour d'autres fins. Une obligation est comptabilisée pour les crédits de maladie dont on prévoit l'utilisation dans les années ultérieures en excès des allocations futures au moyen d'une évaluation actuarielle. Le coût des indemnités de congé de maladie représente l'écart net d'un exercice à l'autre de la valeur actuarielle des crédits de congé de maladie inutilisés dont on prévoit l'utilisation dans le futur.

**(i) Somme à recevoir du Trésor**

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'ARC et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'ARC a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation pour s'acquitter de ses passifs.

**(j) Créances et avances**

Les créances et avances sont présentés au moindre du coût ou de la valeur nette de réalisation. Une provision pour créances douteuses est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

**(k) Immobilisations corporelles**

Tous les frais initiaux de 10 000 $ et plus engagés par l'ARC pour l'achat ou le développement des immobilisations corporelles sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

| Catégorie d'actifs | Durée de vie utile |
|---|---|
| Matériel, outillage et ameublement | 10 ans |
| Logiciels développés à l'interne | 5-10 ans |
| Véhicules et autres moyens de transport | 5 ans |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 5 ans |
| Logiciels commerciaux | 3 ans |

Les immobilisations en cours de construction ou en développement sont comptabilisé comme des dépenses au fur et à mesure que les coûts sont encourus et ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

**(l) Passif éventuel**

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation

raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'ARC est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

**(m) Conversion des devises**

Les transactions qui découlent d'une opération en devises sont converties en dollars canadiens en appliquant le taux de change en vigueur au moment de ces transactions. Les gains et les pertes sur change résultant des transactions en devises sont inclus dans la catégorie autre services et charges dans la note 9 – Information sectorielle - Charges.

**(n) Instruments financiers**

L'ARC utilise des instruments financiers non dérivés dans le cadre de ses opérations. Ces instruments financiers ont donné lieu à des actifs financiers et passifs financiers qui sont évalués au coût ou au coût après amortissement, selon le tableau ci-dessous.

| Actifs financiers et passifs financiers | Évaluation |
|---|---|
| Encaisse | Coût |
| Créances et avances | Coût après amortissement |
| Salaires à payer | Coût |
| Créditeurs et charges à payer | Coût |
| Congés annuels et compensatoires | Coût |

**(o) Incertitude relative à la mesure**

L'établissement des présents états financiers préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des passifs, des actifs, des revenus, des charges et des divulgations connexes déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ aux employés, les indemnités de congé de maladie aux employés, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, les services fournis gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Les estimations de la direction sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les modifications sont comptabilisées dans les états financiers de l'exercice au cours duquel elles deviennent connues.

## 3. Redressement

L'ARC a revu son approche pour l'évaluation, la comptabilisation et la divulgation des indemnités de congé de maladie aux employés. Dans l'exercice financier 2013, l'ARC a utilisé une évaluation actuarielle afin d'évaluer l'obligation ainsi que les dépenses pour les indemnités de congé de maladie aux employés accumulées mais non acquises basée sur l'utilisation future prévue des indemnités.

Dans le passé, l'ARC constatait les dépenses d'indemnités égales à ses paiements et aucun passif pour les indemnités de congé de maladie aux employés n'a été enregistré dans les états financiers. Avec l'analyse actuarielle réalisée cette année à l'aide de données historiques concernant l'utilisation de congés de maladie à l'ARC, la dette nette de l'agence et les passifs de l'exercice financier 2012 ont été augmentés de 234 700 000 $.

Le tableau suivant présente l'impact de ce redressement sur les états financiers de 2012. L'impact cumulatif de ce redressement sur les exercices financiers précédant 2012 a été reflété dans le solde d'ouverture de la dette nette de l'agence.

| | Présentation antérieure | Redressement | 2012 redressé |
|---|---|---|---|
| | | (en milliers de dollars) | |
| État de la situation financière : | | | |
| Indemnités de congé de maladie aux employés (note 6b) | - | 234 700 | 234 700 |
| Dette nette de l'agence | 961 424 | 234 700 | 1 196 124 |
| Situation financière nette de l'agence | 544 535 | 234 700 | 779 235 |
| État des résultats et de la situation financière de l'agence : | | | |
| Total des charges | 4 758 441 | 25 600 | 4 784 041 |
| Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts | 4 198 801 | 25 600 | 4 224 401 |
| Coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts | 269 149 | 25 600 | 294 749 |
| Dette nette de l'agence – début de l'exercice | 275 386 | 209 100 | 484 486 |
| Dette nette de l'agence – fin de l'exercice | 544 535 | 234 700 | 779 235 |
| État des flux de trésories : | | | |
| Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts | 4 198 801 | 25 600 | 4 224 401 |
| Variation des passifs | (110 322) | (25 600) | (135 922) |

## 4. Crédits parlementaires

L'ARC reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état de la situation financière et dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'ARC, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Crédits parlementaires fournis : | | |
| Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 3 582 681 | 3 451 773 |
| Crédit 5 – Dépenses en capital | 83 433 | 89 033 |
| Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* | 166 977 | 245 459 |
| Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État | 133 | 165 |
| Charges législatives : | | |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 463 604 | 456 860 |
| Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*[1] | 136 913 | 213 871 |
| Versements d'allocations spéciales pour enfants[1] | 238 007 | 223 546 |
| Autres | 1 647 | 1 699 |
| | 4 673 395 | 4 682 406 |
| Moins : | | |
| Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[2] : | | |
| Crédit 1 | (262 896) | (220 351) |
| Crédit 5 | (36 930) | (27 967) |
| Crédits annulés : | | |
| Crédit 1 | (54 410) | (10 532) |
| Crédit 5 | (690) | - |
| Crédits parlementaires réputés à Services Partagés Canada : | | |
| Crédit 1 | - | (62 889) |
| Crédit 5 | - | (9 377) |
| Charges liées aux activités administrées[1] | (374 930) | (437 670) |
| | (729 856) | (768 786) |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 943 539** | **3 913 620** |

1 Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées.

2 En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'ARC est annulée à la fin de l'exercice suivant.

b) Rapprochement du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts et des crédits parlementaires utilisés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| | | Redressé (note 3) |
| Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts | 4 078 257 | 4 224 401 |
| Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 8) | (70 131) | (94 770) |
| Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs | 2 664 | 6 084 |
| Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations corporelles | (2 789) | (19 929) |
| Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | (448 298) | (321 788) |
| Autres | 17 179 | (22 329) |
| | (501 375) | (452 732) |
| Variation des actifs non financiers touchant les crédits : | | |
| Acquisitions d'immobilisations corporelles | 56 152 | 51 159 |
| Variation des charges payées d'avance | (2 603) | (7 533) |
| | 53 549 | 43 626 |
| Variation des besoins de financement futurs : | | |
| Congés annuels et compensatoires | (4 648) | (5 758) |
| Indemnités de départ aux employés | 151 802 | (114 774) |
| Indemnités de congé de maladie aux employés | (500) | (25 600) |
| | 146 654 | (146 132) |
| Revenus non fiscaux réutilisables (note 10) | 166 454 | 244 457 |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 943 539** | **3 913 620** |

## 5. Créditeurs et charges à payer

Les créditeurs et charges à payer sont évalués au coût, et la plupart sont dus dans les 30 jours suivant la fin de l'année financière.

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Créditeurs et charges à payer – apparentés | 28 809 | 13 699 |
| Créditeurs et charges à payer – tiers | 89 657 | 138 488 |
| | **118 466** | **152 187** |

## 6. Avantages sociaux des employés

a) Avantages postérieurs à l'emploi

(i) Régime de retraite

L'ARC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur et l'administrateur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de

35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'inflation.

L'ARC et les employés contribuent au Régime de retraite de la fonction publique. La dépense de l'année courante pour les contributions de l'ARC représente environ 1,7 fois les cotisations des employés. Les cotisations au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations patronales | 331 013 | 328 483 |
| Cotisations salariales | 194 713 | 182 491 |

La responsabilité de l'ARC envers ce régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(ii) Indemnités de départ

L'ARC paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités sont non capitalisées. Les indemnités seront versées au moyen des crédits futurs.

Annuellement, au 31 mars de chaque année, l'ARC obtient pour des fins comptables une évaluation actuarielle de l'obligation des indemnités de départ aux employés à l'aide d'hypothèses actuarielles, incluant le taux d'actualisation et l'augmentation annuelle des salaires. Ces hypothèses sont examinées à chaque date d'évaluation et sont basées sur les meilleures estimations de la direction. Au 31 mars 2013, un taux d'actualisation et une augmentation salariale annuelle de 2,68 % et 2,6 % - 2,7 % respectivement (2,75 % et 2,3 % - 2,7 % au 31 mars 2012) ont été utilisés.

Les informations à l'égard des indemnités de départ mesurées au 31 mars sont les suivantes :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Indemnités de départ aux employés au début de l'exercice | 732 313 | 633 270 |
| Coût de l'exercice | 32 849 | 184 675 |
| Indemnités versées au cours de l'exercice | (184 651) | (69 901) |
| Transfert à Services Partagés Canada | - | (15 731) |
| **Indemnités de départ aux employés à la fin de l'exercice** | **580 511** | **732 313** |

Dans le cadre des changements apportés aux conditions d'emploi pour certains groupes d'employés à compter du 1er octobre 2011 et du 10 juillet 2012, l'accumulation des indemnités de départ a cessé pour ces employés. Les employés ont eu la possibilité d'être payés immédiatement la valeur totale ou partielle des prestations accumulées à ce jour ou de percevoir la valeur totale ou restante des prestations au départ de la fonction publique. Ces modifications ont été intégrées dans le calcul de l'obligation d'indemnités de départ restante.

b) Autres avantages

(i) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC contribue pour tous les employés admissibles au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada.

La responsabilité de l'ARC envers ces régimes est limitée à ses cotisations (référer à la note 11). Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(ii) Indemnités de congé de maladie

Les employés disposent, selon les services rendus, d'un crédit annuel maximum de 15 jours de congé rémunéré qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils s'absentent pour cause de maladie ou de blessure. Les employés peuvent accumuler les crédits de congé de maladie inutilisés à chaque année. Les congés accumulés peuvent être utilisés au cours des exercices ultérieurs dans la mesure où la durée du congé de maladie ou pour blessure de l'employé dépasse le nombre de crédits attribués pour l'exercice en cours. L'utilisation des congés de maladie accumulés prend fin au moment de la cessation d'emploi. Ces indemnités ne sont pas capitalisées. Elles seront payées au moyen des crédits futurs.

Les informations sur l'obligation et la dépense d'indemnités de congé de maladie, mesurée au 31 mars, sont présentées dans le tableau suivant :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| | | Redressé (note 3) |
| Indemnités de congé de maladie aux employés au début de l'exercice | 234 700 | 209 100 |
| Coût de l'exercice | 40 000 | 62 900 |
| Indemnités des années antérieures versées au cours de l'exercice | (39 500) | (37 300) |
| Indemnités de congé de maladie aux employés à la fin de l'exercice | **235 200** | **234,700** |

Pour des fins comptables, l'ARC a obtenu une évaluation actuarielle des indemnités de congé de maladie aux employés au 31 mars 2013 et 2012, fondée sur la méthode de répartition des indemnités au prorata du service. L'évaluation actuarielle a utilisé un taux d'actualisation de 2.68 % et une hausse salariale de 2,6 % - 2,7 % au 31 mars 2013 (2.75 % et 2,7 % - 2,9 % respectivement au 31 mars 2012) établi en fonction des meilleures estimations de la direction.

## 7. Créances et avances

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Créances – apparentés | 33 438 | 4 148 |
| Créances – tiers | 809 | 618 |
| Avances à des employés | 1 081 | 1 527 |
| Trop-payés de salaire | 2 811 | 2 973 |
| | 38 139 | 9 266 |
| Moins : provision pour créances douteuses | (791) | (884) |
| **Total des créances et avances** | **37 348** | **8 382** |

## 8. Immobilisations corporelles

| | Coût | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Catégorie d'immobilisations corporelles** | Solde d'ouverture | Acquisitions | Cessions et ajustements | Transferts provenant (à) d'AMG (note 11) | Solde de fermeture |
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| Matériel, outillage et ameublement | 12 364 | 287 | (612) | (615) | 11 424 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 703 964 | 57 587 | (4 010) | 6 752 | 764 293 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 2 210 | 290 | (229) | (25) | 2 246 |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 20 689 | 1 929 | (211) | (1 443) | 20 964 |
| **Total** | **739 227** | **60 093** | **(5 062)** | **4 669** | **798 927** |

| Catégorie d'immobilisations corporelles | Amortissement cumulé | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Solde d'ouverture | Acquisitions | Cessions et ajustements | Transferts provenant (à) d'AMG (note 11) | Solde de fermeture |
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| Matériel, outillage et ameublement | 5 312 | 865 | (515) | (229) | 5 433 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 311 200 | 67 190 | (1 316) | 5 527 | 382 601 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 1 401 | 276 | (221) | (9) | 1 447 |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 17 378 | 1 800 | (211) | (1 300) | 17 667 |
| **Total** | **335 291** | **70 131** | **(2 263)** | **3 989** | **407 148** |

| Catégorie d'immobilisations corporelles | Valeur comptable nette – 2013 | Valeur comptable nette – 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Matériel, outillage et ameublement | 5 991 | 7 052 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 381 692 | 392 764 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 799 | 809 |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 3 297 | 3 311 |
| **Total** | **391 779** | **403 936** |

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 59 055 301 $ au 31 mars 2013 (86 835 856 $ au 31 mars 2012).

## 9. Information sectorielle – Charges

Le tableau ci-dessous présente les charges par activité de programme et catégorie de dépenses tel que décrit à la note 1 des états financiers.

| | Observation en matière de déclaration | Services internes | Cotisations des déclarations et traitement des paiements | Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations | Aide aux contribuables et aux entreprises | Appels | Programmes de prestations | Ombudsman des contribuables | 2013 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | (en milliers de dollars) | |
| Personnel : | | | | | | | | | | Redressé (note 3) |
| Salaires | 715 274 | 516 691 | 324 431 | 412 583 | 230 343 | 105 535 | 75 345 | 1 711 | 2 381 913 | 2 360 040 |
| Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux aux employés tels que décrits dans la note 6) | 346 569 | 222 564 | 113 670 | 157 748 | 90 978 | 45 632 | 26 492 | 587 | 1 004 240 | 1 184 690 |
| | 1 061 843 | 739 255 | 438 101 | 570 331 | 321 321 | 151 167 | 101 837 | 2 298 | 3 386 153 | 3 544 730 |
| Services professionnels et d'affaires | 19 170 | 241 466 | 4 996 | 22 675 | 4 822 | 74 079 | 1 333 | 95 | 368 636 | 259 437 |
| Locaux | 88 537 | 85 996 | 42 186 | 64 191 | 39 621 | 17 724 | 9 841 | 224 | 348 320 | 344 894 |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec | - | - | 142 222 | - | - | - | - | - | 142 222 | 141 067 |
| Transports et communications | 17 163 | 32 264 | 45 330 | 11 931 | 3 247 | 1 035 | 15 054 | 24 | 126 048 | 160 653 |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 8) | 10 999 | 14 032 | 21 247 | 16 213 | 2 791 | 1 136 | 3 713 | - | 70 131 | 94 770 |
| Autres services et charges | 5 784 | 4 912 | 3 366 | 3 004 | 1 080 | 2 100 | 18 865 | 9 | 39 120 | 47 102 |
| Services de réparation et d'entretien | 49 | 29 106 | 972 | 80 | 45 | 13 | 9 | - | 30 274 | 68 769 |
| Achats de matériel | 5 386 | 12 453 | 1 953 | 4 035 | 1 046 | 609 | 305 | 1 | 25 788 | 63 924 |
| Fournitures et approvisionnements | 2 640 | 8 011 | 10 300 | 1 503 | 745 | 487 | 257 | 8 | 23 951 | 26 319 |
| Services de publicité d'information et d'imprimerie | 150 | 7 920 | 158 | 69 | 456 | 15 | 15 | 32 | 8 815 | 8 836 |
| Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | 10 | 1 487 | 372 | 804 | 82 | 34 | - | - | 2 789 | 19 929 |
| Location de matériel | 802 | 759 | 403 | 416 | 194 | 134 | 43 | 4 | 2 755 | 3 611 |
| **Total des charges** | **1 212 533** | **1 177 661** | **711 606** | **695 252** | **375 450** | **248 533** | **151 272** | **2 695** | **4 575 002** | **4 784 041** |

## 10. Information sectorielle – Revenus non fiscaux

Le tableau ci-dessous présente les revenus générés par activité de programme et catégorie de revenus tel que décrit à la note 1 des états financiers.

| | Observation en matière de déclaration | Services internes | Cotisations des déclarations et traitement des paiements | Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations | Aide aux contribuables et aux entreprises | Appels | Programmes de prestations | 2013 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | (en milliers de dollars) | |
| **Revenus non fiscaux affectés au crédit 1** | | | | | | | | | |
| Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* | - | 44 791 | 16 148 | 81 635 | 29 693 | 9 828 | 478 | 182 573 | 176 355 |
| Frais d'administration *du Régime de pensions du Canada* | - | 39 377 | 17 627 | 69 811 | 17 182 | 3 721 | - | 147 718 | 138 828 |
| | - | 84 168 | 33 775 | 151 446 | 46 875 | 13 549 | 478 | 330 291 | 315 183 |
| **Revenus non fiscaux réutilisables** | | | | | | | | | |
| Frais de services | 402 | 53 422 | 5 248 | 701 | 270 | - | 1 171 | 61 214 | 138 698 |
| Frais d'administration – provinces et territoires | 18 612 | 30 451 | 15 597 | 923 | 1 585 | 2 608 | 32 763 | 102 539 | 103 315 |
| Divers revenus réutilisables | 459 | 20 | 51 | - | 2 169 | - | 2 | 2 701 | 2 444 |
| | 19 473 | 83 893 | 20 896 | 1 624 | 4 024 | 2 608 | 33 936 | 166 454 | 244 457 |
| **Revenus non fiscaux non réutilisables** | | | | | | | | | |
| Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables | 4 400 | 7 959 | 8 961 | 24 648 | 9 088 | 2 456 | 3 205 | 60 717 | 61 242 |
| Divers revenus non fiscaux | - | 699 | - | - | - | 2 199 | - | 2 898 | 1 470 |
| | 4 400 | 8 658 | 8 961 | 24 648 | 9 088 | 4 655 | 3 205 | 63 615 | 62 712 |
| Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement | 23 873 | 176 719 | 63 632 | 177 718 | 59 987 | 20 812 | 37 619 | 560 360 | 622 352 |
| Revenus gagnés pour le compte du gouvernement | (4 400) | (8 658) | (8 961) | (24 648) | (9 088) | (4 655) | (3 205) | (63 615) | (62 712) |
| **Total des revenus non fiscaux** | **19 473** | **168 061** | **54 671** | **153 070** | **50 899** | **16 157** | **34 414** | **496 745** | **559 640** |

## 11. Opérations entre apparentés

L'ARC est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada en vertu du principe de propriété commune. Les opérations effectuées par l'ARC avec les sociétés d'État sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. Les opérations avec d'autres organismes et ministères du gouvernement sont conclues en utilisant la formule de recouvrement de coûts, à l'exception des transferts d'immobilisations corporelles qui sont effectués à la valeur comptable nette.

Au cours de l'exercice, l'ARC a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services fournis gratuitement qui ont été comptabilisés sont :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires – Secrétariat du Conseil du Trésor | 235 116 | 210 849 |
| Services de technologie de l'information – Services Partagés Canada | 167 493 | 64 175 |
| Services juridiques – Justice Canada | 37 402 | 40 690 |
| Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada | 2 520 | 2 430 |
| Services de la paye – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | 4 476 | 2 284 |
| Indemnités pour accidents du travail – Ressources humaines et Développement des compétences Canada | 1 291 | 1 360 |
| **Total** | **448 298** | **321 788** |

## 12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence de revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil incluses dans le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts sont les suivantes :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| **Conseil de direction** | | |
| Rémunération | 304 | 329 |
| Frais de voyage | 101 | 165 |
| Services professionnels et autres charges | 94 | 106 |
| | 499 | 600 |
| **Autres frais connexes** | | |
| Appuie du Secrétariat de l'Agence | 647 | 690 |
| **Total** | **1 146** | **1 290** |

## 13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'ARC est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou qui émanent du cours normal des activités de l'agence telles que décrites à la note 2. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2013, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 9 882 645 $ (36 772 645 $ au 31 mars 2012).

## 14. Gestion des risques financiers

L'ARC utilise des instruments financiers non dérivés dans le cadre de ses opérations qui génèrent des actifs financiers et passifs financiers. Ces passifs financiers comprennent les salaires à payer, les créditeurs et charges à payer, les congés annuels et compensatoires. L'encaisse, les comptes débiteurs et les avances représentent ces actifs financiers.

L'ARC est exposée au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de marché liés à ses instruments financiers.

Le risque de crédit est le risque qu'un tiers devant une somme d'argent à l'ARC ne puisse pas s'acquitter de son obligation, créant une perte financière pour l'ARC. L'exposition maximale de l'ARC au risque de crédit s'est élevé à 37 347 968 $ en date du 31 mars 2013 (8 381 847 $ au 31 mars 2012), qui est égale à la valeur comptable de ses créances et avances. Puisque la grande majorité des créances et avances de l'ARC est soit avec d'autres ministères du gouvernement ou avec des employés, le risque de crédit est faible.

Le risque de liquidité est le risque que l'ARC éprouve des difficultés à respecter ses obligations associées à ses passifs financiers. Le risque de liquidité de l'ARC est minime étant donné que l'ARC reçoit la majorité de son financement par l'entremise de crédits parlementaires annuels et maintient des contrôles rigoureux sur la gestion des dépenses.

Le risque de marché est défini comme le risque que les flux monétaires futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de changements dans les taux de change, les taux d'intérêt et/ou d'autres taux. L'exposition de l'ARC au risque de marché est limitée aux fluctuations du taux de change et l'impact de ces variations sur les flux monétaires de l'ARC est négligeable, car ses transactions financières en devises étrangères sont négligeables.

## 15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

# Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'Agence

## Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements complémentaires et supplémentaires non audités sur les activités de l'agence, fondés sur une comptabilité d'exercice, ayant trait à des sujets inclus dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation de cette discussion et analyse des états financiers incombe à la direction de l'ARC.

## Capacité de livrer les services

L'effectif de l'ARC de plus de 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de 2012-2013, cet effectif était composé en moyenne de 81 % d'employés permanents, 18 % d'employés à terme et 1 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (32 %), administration centrale (22 %), Prairies (14 %), Québec (12 %), Pacifique (12 %) et Atlantique (8 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans plus de 40 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux, ainsi que des services liés aux programmes et des services internes à l'appui de ces programmes.

La capacité en technologie de l'information (TI) de l'ARC, qui est maintenant gérée en grande partie par le biais de Services partagés Canada (SPC), est également primordiale à sa capacité de fournir des services aux Canadiens. Ceci requiert l'implication de deux centres de traitement de données qui traitent jusqu'à 4,5 millions de transactions par heure, 7 ordinateurs centraux, environ 670 serveurs physique et 1 750 serveurs virtuels, et l'entretien de plus de 490 applications au sein d'un environnement informatique sur plus de 400 emplacements.

## Gestion des risques

L'ARC reconnaît que divers risques pourraient avoir des implications potentielles sur sa situation financière et ses opérations. Sa division de la gestion des risques de l'entreprise (GRE) de la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques joue un rôle clé en veillant à ce que les risques soient identifiés, que les impacts soient évalués et que des stratégies de gestion des risques soient adoptées, notamment en produisant le Profil des risques de l'entreprise de l'ARC.

De plus amples détails sur la GRE à l'ARC sont discutés dans le présent rapport annuel. Cette analyse des états financiers élaborera sur des risques financiers précis tout au long de son contenu, lorsqu'applicable.

## Faits saillants financiers

Cinq conjonctures importantes ont influencé significativement les résultats de 2012-2013 dans les états financiers.

### Indemnité de congé de maladie aux employés

Conformément à la pratique du gouvernement fédéral et d'un certain nombre d'organisations à d'autres paliers gouvernementaux, des changements ont été apportés au cours de cet exercice financier à la comptabilisation des avantages sociaux aux employés, plus précisément en ce qui concerne les indemnités de congé de maladie qui ne s'acquièrent pas. Par conséquent, dans l'exercice financier 2012 2013, l'ARC a comptabilisé dans ses états financiers l'obligation ainsi que les dépenses connexes des indemnités de congé de maladie aux employés, représentant la valeur estimée des crédits de congé de maladie accumulés qui devraient être utilisés par les employés de l'ARC au delà du nombre de crédits annuels attribués. L'obligation et les dépenses de l'ARC relatives aux indemnités de congé de maladie aux employés ont été déterminées à l'aide d'une évaluation actuarielle et s'élèvent à 235,2 millions de dollars et 0,5 millions de dollars respectivement au 31 mars 2013. Les données comparatives ont été redressées et l'obligation et les dépenses connexes ont été estimées à 234,7 millions de dollars et 25,6 millions de dollars respectivement au 31 mars 2012.

## La mise en œuvre du budget 2012

Le gouvernement du Canada a présenté un engagement clair afin de réduire le déficit et, comme l'une des plus grandes institutions du gouvernement fédéral, l'ARC y contribue considérablement. Les économies associées aux mesures d'examen des dépenses de l'ARC découlant du budget de 2012 devraient atteindre environ 253,0 millions de dollars à l'échéance, atteignant l'objectif d'économies pour 2012-2013 de l'ordre de 28,0 millions de dollars, avec une incidence minime sur l'effectif actuel en raison de l'attribution et du recours à la gestion des postes vacants.

Un certain nombre de mesures fiscales ont également été introduites dans le cadre du budget de 2012. L'ARC a géré à l'interne, à l'aide de ses niveaux de financement existants pour l'exercice 2012-2013, environ 13,0 millions de dollars en coûts de mise en œuvre et d'administration associés à ces mesures fiscales.

## Gestion des ressources de l'ARC

L'exercice 2012-2013 a été la dernière année du gel de trois ans du budget de fonctionnement annoncé par le gouvernement du Canada dans le budget fédéral de 2010, selon lequel l'ARC n'a eu droit à aucune augmentation des fonds de la réserve centrale pour assumer le coût des augmentations annuelles salariales conformément aux dispositions des conventions collectives.

Le manque de fonds associé à ces augmentations de salaire s'est élevé à environ 91,0 millions de dollars en 2012-2013. L'ARC a géré cette pression opérationnelle à l'aide de fonds internes découlant d'économies administratives générales et d'économies relatives aux programmes dégagées à l'aide d'un examen ciblé des dépenses de programme, et elle en a réduit les impacts en employant une stratégie pluriannuelle de gestion des ressources. Cette stratégie est possible en raison du pouvoir de dépenser de deux ans de l'ARC, qui permet à l'organisation de mieux se positionner dans les années futures pour aborder les pressions connues, y compris celles découlant du budget de 2010 et des coûts de transformation associés aux mesures de restriction annoncées dans les budgets de 2012 et de 2013. La stratégie permet également à l'ARC de réagir rapidement à toute pression opérationnelle imprévue et extraordinaire. En 2012-2013, les crédits totaux disponibles pour les années futures ont été supérieurs à ceux des années précédentes, totalisant 299,8 millions de dollars.

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des ressources, l'ARC examine et révise continuellement les plans et les priorités afin de s'assurer de l'utilisation efficace des ressources du gouvernement et de l'accomplissement des résultats liés à son activité fondamentale. En 2012-2013, en majorité les principaux objectifs de rendement ont été réalisés ou dépassés.

## Services partagés Canada

Services partagés Canada (SPC) est responsable de la livraison des services d'infrastructure de la TI à l'ARC depuis novembre 2011. Un financement de 157,0 millions de dollars, excluant les cotisations connexes de 10,0 millions de dollars au régime d'avantages sociaux des employés, a été transféré à SPC pour l'exercice 2012-2013, ce qui représentait la première année complète de la livraison de ces services.

Les coûts de ces services de la TI sont encore rapportés dans les états financiers (note 10) à titre de services professionnels fournis gratuitement par SPC.

## Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale

En 2012 2013, l'ARC a reçu un financement de 157,0 millions de dollars (98,0 millions de dollars en 2011-2012), ce qui excluait les cotisations connexes de 25,0 millions de dollars au régime d'avantages sociaux des employés et les frais de locaux en vue de la mise en œuvre et de l'administration continues de la TVH dans les provinces d'Ontario et de la Colombie Britannique. Ce financement a été utilisé en vue d'assurer la transition à l'ARC des employés provinciaux touchés, de déterminer et de traiter le risque relatif à l'inobservation liée à la TVH et d'administrer la marge de manœuvre provinciale de la TVH propre aux provinces.

Suite à la décision de la province de la Colombie Britannique de retourner au modèle de la taxe de vente provinciale le 1er avril 2013, 12,0 millions de dollars en financement associé à l'intégration des employés provinciaux ont été retournés au

Conseil du Trésor par l'ARC pour l'exercice 2012-2013. L'ARC a continué d'administrer la TVH dans la province de la Colombie-Britannique durant la période de transition.

## Discussion et analyse

### Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2012-2013 s'élevait à 4 078,3 millions de dollars, une augmentation de 189,8 millions de dollars comparativement aux résultats prévus pour 2013 de 3 888,5 millions de dollars. L'écart s'explique par une diminution dans les revenus non fiscaux de 97,4 millions de dollars qui est attribuable à une modification de la convention comptable sur les revenus non fiscaux non réutilisables, ainsi qu'une diminution des services de la TI maintenant fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) par SPC plutôt que par l'ARC. L'écart s'explique également par des coûts plus élevés pour les indemnités de départ qu'initialement projeté en 2011 lors de la préparation des résultats prévus, suite à des changements aux hypothèses actuarielles.

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2012-2013 s'élevait à 4 078,3 millions de dollars, une diminution de 146,1 millions de dollars comparativement au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 4 224,4 millions dollars en 2011-2012.

Les détails du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts sont illustrés ci-dessous (voir note 9 des États Financiers - Activités de l'Agence pour une décomposition additionnelle des coûts par catégorie) :

### Tableau 1 : Détails du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts

| | 2013 | 2012 | Écart |
|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | |
| Personnel | 3 386 153 | 3 544 730 | (158 577) |
| Locaux | 348 320 | 344 894 | 3 426 |
| Matériel et services de TI et de communications | 341 253 | 365 951 | (24 698) |
| Transport | 124 870 | 130 730 | (5 861) |
| Services professionnels et d'affaires excluant TI | 148 642 | 155 493 | (6 851) |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec | 142 222 | 141 067 | 1 155 |
| Autres | 83 543 | 101 176 | (17 633) |
| **Total des charges** | **4 575 002** | **4 784 041** | **(209 039)** |
| Moins : Revenus non fiscaux | 496 745 | 559 640 | (62 895) |
| **Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts** | **4 078 257** | **4 224 401** | **(146 144)** |

*Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.*

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) constituent le coût principal de l'ARC, représentant 74 % des charges totales, alors que le 26 % de charges résiduelles consistent en divers autres coûts tels que les locaux, les télécommunications et le matériel et les services de la technologie de l'information. La diminution des charges liées au personnel de 158,6 millions de dollars est surtout attribuable à une réduction des indemnités de départ des employés représentés par l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC) ainsi qu'au fait que les dépenses des indemnités de départ étaient plus élevées que d'habitude en 2012 en raison de modifications aux hypothèses actuarielles. Cette diminution a été contrebalancée en partie par les augmentations économiques annuelles de salaire et des augmentations salariales conformément aux dispositions des conventions collectives.

Les charges non relatives au personnel ont diminué de 50,5 millions de dollars en 2012-2013. Cet écart est principalement attribuable à la réduction des pertes découlant de la radiation des logiciels développés à l'interne au cours de l'exercice et à la réduction des dépenses de voyage et des frais juridiques, combinées avec une réduction de la provision pour les passifs éventuels provenant des réclamations et des litiges. Le transfert des responsabilités à l'égard de certains services de la TI et

des télécommunications à SPC en novembre 2011, bien qu'il ait créé des écarts annuels dans des catégories de dépenses distinctes, n'a eu presque pas d'incidence nette sur les dépenses totales. Les dépenses qui ont été engagées par l'ARC avant ce transfert, telles que les salaires, l'achat de matériel, la réparation et l'entretien sont désormais inscrits en grande partie en tant que services de TI fournis par SPC.

Les revenus non fiscaux ont également diminué considérablement en 2012-2013, ce qui s'explique en grande partie par le fait que les services de la TI sont maintenant fournis à l'ASFC par SPC plutôt que par l'ARC.

## Situation financière

La variation dans la situation financière nette de l'agence par rapport à l'année précédente est comme suit :

### Tableau 2 : État de la situation financière

| | 2013 | 2012 | Écart |
|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | |
| Passifs | 1 206 348 | 1 380 434 | (174 086) |
| Actifs financiers | 169 418 | 184 310 | (14 892) |
| Dette nette de l'agence | 1 036 930 | 1 196 124 | (159 194) |
| Actifs non financiers | 402 129 | 416 889 | (14 760) |
| **Situation financière nette de l'agence** | **634 801** | **779 235** | **(144 434)** |

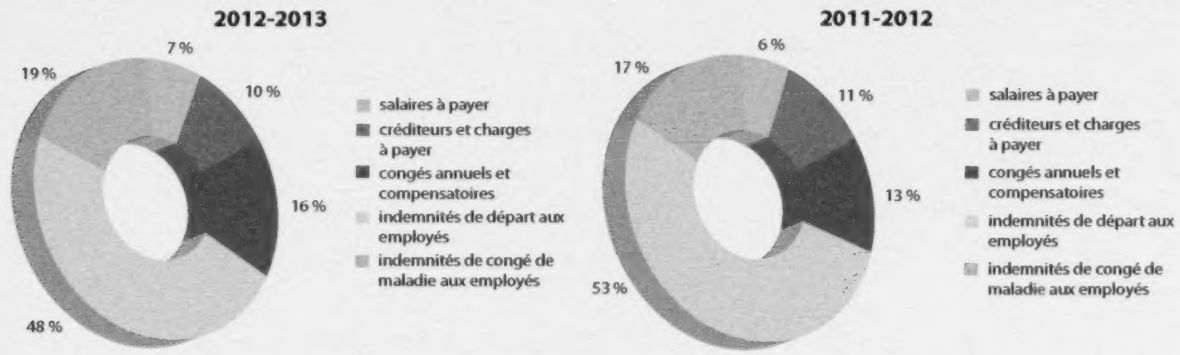
La diminution de la situation financière nette de l'agence est principalement attribuable à la diminution des passifs en raison des indemnités de départ aux employés tel qu'expliqué ci-dessous.

## Passifs

En 2012-2013, les passifs ont diminué de 174,1 millions de dollars, dont 151,8 millions de dollars sont attribuables à la diminution des indemnités de départ aux employés, qui s'explique principalement par la réduction des indemnités de départ qui est entrée en vigueur le 10 juillet 2012 pour les employés représentés par l'IPFPC. Ces employés constituent environ le tiers de l'effectif permanent de l'ARC.

Les avantages sociaux des employés représentent le passif le plus important de l'ARC. Alors que l'obligation pour les indemnités de congé de maladie aux employés a été comptabilisée rétroactivement pour la première fois en 2012-2013, les indemnités de départ aux employés demeurent l'obligation la plus importante de l'ARC tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 3 : Passifs par catégorie**



Mis ensemble, les congés de maladie et les indemnités de départ aux employés représentent 67 % du passif total de l'ARC en 2012-2013. Il s'agit d'éléments de passif considérables qui nécessitent le recours à des estimations et hypothèses de la direction pour déterminer leur valeur actuelle en date du 31 mars de chaque année. Par conséquent, il existe un risque financier d'imprécision dans la situation financière de l'ARC, où le passif réel et les dépenses connexes peuvent différer considérablement des estimations actuelles. Pour minimiser ce risque, l'ARC fait appel à l'expertise du Bureau de l'actuaire en chef, qui chaque année, présente un rapport d'évaluation actuarielle analysant les hypothèses et la méthode actuarielles utilisées pour déterminer la valeur actuarielle actuelle de ces avantages sociaux aux employés.

## Actifs non financiers

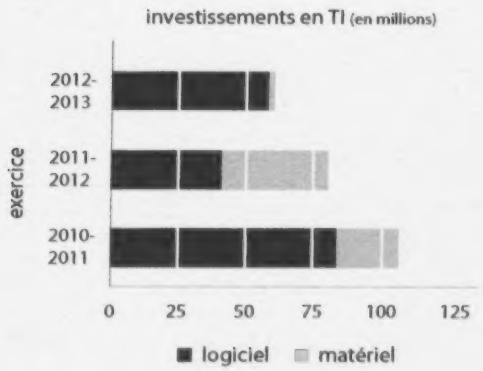
Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 83,4 millions dollars pour l'année 2012-2013 (89,0 millions de dollars pour 2011-2012), dont 36,9 millions dollars (27,9 millions de dollars en 2011-2012) demeurent disponibles pour une utilisation dans les années futures conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

La valeur comptable nette des immobilisations corporelles est restée assez stable en 2012-2013, avec une diminution nette de 12,2 millions de dollars. La grande majorité des immobilisations corporelles que détient l'ARC se rapportent à la TI, plus précisément aux logiciels développés à l'interne. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'une vaste gamme de programmes fiscaux et de prestations pour le compte des gouvernements fédéral et provinciaux, l'ARC a des besoins en logiciels spécialisés qui sont principalement satisfaits à l'aide du développement d'applications internes taillées sur mesure par les employés de l'ARC.

Afin de prioriser les décisions d'investissement concernant les logiciels développés à l'interne et de soutenir la gestion efficace des ressources, le Comité de gestion des ressources et des investissements (CGRI) de l'ARC surveille les projets d'investissement de plus de 1 millions de dollars. Tous les projets qui sont présentés au CGRI nécessitent une attestation officielle, de la part de la Division de la GRE, selon laquelle le processus de gestion des risques de l'ARC a été suivi et des renseignements fiables sur les risques font partie de la présentation. Le processus d'attestation a lieu à divers stades de l'élaboration de projet. Les renseignements sur les risques de l'entreprise servent à guider l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de l'ARC, un plan à long terme présentant des investissements futurs importants. L'harmonisation avec les priorités décrites dans le Profil des risques de l'entreprise est l'un des éléments considéré pour guider l'ordre de priorité des initiatives.

Les investissements dans les logiciels développés à l'interne représentent une partie de plus en plus importante des investissements totaux de l'ARC dans la TI, avec 57,6 millions de dollars investis dans l'acquisition de logiciels comparativement à 1,9 millions de dollars pour l'acquisition de matériel en 2012-2013 (40,9 millions de dollars et 38,7 million de dollars respectivement en 2011-2012), tel qu'il est illustré dans le tableau ci-dessous. La diminution de l'acquisition de matériel de la TI est attribuable au transfert des responsabilités relatives aux services de courriel, de centres de données et de réseaux à SPC en Novembre 2011.

**Tableau 4 : Répartition des investissements en TI** (en millions de dollars)



## Comparaison d'information financière sur cinq exercices

Cette section présente une comparaison d'information financière sur cinq exercices basée sur les principes comptables expliqués dans la note 2 aux états financiers audités.

### Tableau 5 : État de la situation financière

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Redressé | |
| | | | (en milliers de dollars) | | |
| **Passifs** | | | | | |
| Salaires à payer | 168 100 | 49 785 | 56 568 | 78 257 | 84 546 |
| Créditeurs et charges à payer | 164 224 | 183 818 | 184 086 | 152 187 | 118 466 |
| Obligation au titre d'immobilisations corporelles louées | 13 562 | 14 732 | 13 304 | - | - |
| Congés annuels et compensatoires | 164 478 | 176 953 | 180 775 | 182 977 | 187 625 |
| Indemnités de départ aux employés | 619 846 | 554 363 | 633 270 | 732 313 | 580 511 |
| Indemnités de congé de maladie aux employés | - | - | - | 234 700 | 235 200 |
| **Total des passifs** | 1 130 210 | 979 651 | 1 068 003 | 1 380 434 | 1 206 348 |
| **Actifs financiers** | | | | | |
| Encaisse | 71 | 93 | 84 | 77 | 67 |
| Somme à recevoir du Trésor | 299 995 | 181 212 | 223 385 | 175 851 | 132 003 |
| Créances et avances | 7 711 | 43 174 | 7 737 | 8 382 | 37 348 |
| **Total des actifs financiers** | 307 777 | 224 479 | 231 206 | 184 310 | 169 418 |
| **Dette nette de l'agence** | 822 433 | 755 172 | 836 797 | 1 196 124 | 1 036 930 |
| **Actifs non financiers** | | | | | |
| Charges payées d'avance | 19 333 | 17 299 | 21 940 | 12 953 | 10 350 |
| Immobilisations corporelles | 489 816 | 530 425 | 539 471 | 403 936 | 391 779 |
| **Total des actifs non financiers** | 509 149 | 547 724 | 561 411 | 416 889 | 402 129 |
| **Situation financière nette de l'agence** | **313 284** | **207 448** | **275 386** | **779 235** | **634 801** |

*Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.*

## Tableau 6 : Information sectorielle - Charges

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Redressé | |
| | | | (en milliers de dollars) | | |
| Personnel : | | | | | |
| Salaires | 2 226 094 | 2 301 210 | 2 331 814 | 2 360 040 | 2 381 913 |
| Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux aux employés) | 1 014 419 | 929 087 | 1 077 517 | 1 184 690 | 1 004 240 |
| | 3 240 513 | 3 230 297 | 3 409 331 | 3 544 730 | 3 386 153 |
| Services professionnels et d'affaires | 222 044 | 210 024 | 204 313 | 259 437 | 368 636 |
| Locaux | 312 681 | 331 587 | 327 413 | 344 894 | 348 320 |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec | 131 732 | 148 437 | 142 179 | 141 067 | 142 222 |
| Transports et communications | 201 274 | 197 804 | 194 861 | 160 653 | 126 048 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 88 377 | 86 838 | 94 564 | 94 770 | 70 131 |
| Autres services et charges | 27 485 | 39 042 | 39 896 | 47 102 | 39 120 |
| Services de réparation et d'entretien | 66 298 | 71 087 | 94 849 | 68 769 | 30 274 |
| Achats de matériel | 67 720 | 56 195 | 45 821 | 63 924 | 25 788 |
| Fournitures et approvisionnements | 36 824 | 37 067 | 30 557 | 26 319 | 23 951 |
| Services de publicité, d'information et d'imprimerie | 9 746 | 17 756 | 10 775 | 8 836 | 8 815 |
| Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | 23 947 | 10 432 | 6 699 | 19 929 | 2 789 |
| Location de matériel | 5 057 | 4 755 | 4 322 | 3 611 | 2 755 |
| **Total des charges** | **4 433 698** | **4 441 321** | **4 605 580** | **4 784 041** | **4 575 002** |

## Tableau 7 : Information sectorielle – Revenus non fiscaux

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| **Revenus non fiscaux affectés au crédit 1** | | | | | |
| Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 143 419 | 167 067 | 171 287 | 176 355 | 182 573 |
| Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada* | 127 512 | 133 774 | 135 688 | 138 828 | 147 718 |
| | 270 931 | 300 841 | 306 975 | 315 183 | 330 291 |
| **Revenus non fiscaux réutilisables** | | | | | |
| Frais de services | 158 965 | 155 001 | 153 234 | 138 698 | 61 214 |
| Frais d'administration - provinces et territoires | 53 501 | 55 397 | 87 995 | 103 315 | 102 539 |
| Divers revenus réutilisables | 3 088 | 2 506 | 2 403 | 2 444 | 2 701 |
| | 215 554 | 212 904 | 243 632 | 244 457 | 166 454 |
| **Revenus non fiscaux non réutilisables** | | | | | |
| Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables | 48 565 | 53 248 | 57 986 | 61 242 | 60 717 |
| Divers revenus non fiscaux | 2 509 | 2 428 | 1 684 | 1 470 | 2 898 |
| | 51 074 | 55 676 | 59 670 | 62 712 | 63 615 |
| Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement | 537 559 | 569 421 | 610 277 | 622 352 | 560 360 |
| Revenus gagnés pour le compte du gouvernement[1] | - | - | (59 670) | (62 712) | (63 615) |
| **Total des revenus non fiscaux** | **537 559** | **569 421** | **550 607** | **559 640** | **496 745** |

*Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.*

[1] La convention comptable pour la constatation des revenus non réutilisables de l'ARC a été modifiée à partir de l'année financière 2010-2011, présentant ces revenus comme étant gagnés pour le compte du gouvernement du Canada en réduction du montant brut des revenus de l'ARC.

## Perspectives

L'ARC continuera d'améliorer l'efficience et l'efficacité de ses opérations et programmes au moyen d'initiatives visant à moderniser ses services et ses activités d'observation, et ce, tout en se conformant à l'objectif du gouvernement du Canada consistant à rétablir l'équilibre budgétaire. Dans ce contexte, un accent sera mis sur les opérations internes de l'ARC au cours des prochaines années. L'ARC s'efforcera également de mettre en œuvre et d'administrer un grand nombre de mesures fiscales annoncées dans le *Plan d'action économique de 2013*.

# Agence du revenu du Canada
# États financiers – Activités administrées

Vérificateur général du Canada
Auditor General of Canada

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2013, et l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, l'état des charges et des recouvrements administrés et l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

*Responsabilité de la direction pour l'information financière*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de cette information financière conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2, ce qui implique de déterminer que la méthode de comptabilité est une méthode appropriée pour la préparation de l'information financière dans les circonstances, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'une information financière exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur l'information financière, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que l'information financière ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans l'information financière. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que l'information financière comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle de l'information financière afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.

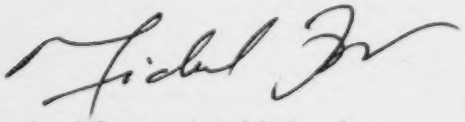
J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

*Opinion*

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités administrées et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

*Observations*

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 de l'information financière. Cette note décrit le but et la méthode de comptabilité pour faire rapport sur les activités administrées de l'Agence du revenu du Canada au nom d'autres parties. Il est possible que cette information financière ne puisse se prêter à un usage autre. La direction prépare un jeu distinct d'états financiers pour faire rapport sur les revenus et les charges d'exploitation de l'Agence du revenu du Canada.



Le vérificateur général du Canada,
Michael Ferguson, CPA, CA
FCA (Nouveau-Brunswick)

Le 26 août 2013
Ottawa, Canada

# Agence du revenu du Canada
## État de l'actif et du passif administrés
31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| **Actif administré** | | |
| Encaisse | 6 474 930 | 5 228 267 |
| Sommes à recevoir des contribuables (note 4) | 88 959 530 | 84 270 615 |
| Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 5) | 462 917 | 526 532 |
| **Total de l'actif** | **95 897 377** | **90 025 414** |
| **Passif administré** | | |
| Sommes à payer aux contribuables (note 6) | 54 888 038 | 50 956 269 |
| Sommes à payer aux provinces (note 7) | 536 642 | 657 763 |
| Comptes de dépôt (note 8) | 149 450 | 128 552 |
| | 55 574 130 | 51 742 584 |
| Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 9) | 40 323 247 | 38 282 830 |
| **Total du passif** | **95 897 377** | **90 025 414** |

Passifs éventuels (note 10)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

Approuvé par :

Le commissaire du Revenu et premier dirigeant,

Andrew Treusch

Administratrice et présidente intérimaire du Conseil de direction,

Fauzia Lalani, ing.

# Agence du revenu du Canada
## État des revenus et des cotisations de pension administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012<br>Redressé<br>(note 3) |
|---|---|---|
| **Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Impôts sur le revenu | | |
| Particuliers et fiducies (note 11) | 125 817 451 | 120 741 070 |
| Sociétés | 34 985 855 | 33 641 067 |
| Retenues d'impôt auprès des non-résidents | 5 072 674 | 5 300 928 |
| | 165 875 980 | 159 683 065 |
| Autres taxes et droits | | |
| Taxe sur les produits et services (note 12) | 10 343 005 | 10 372 547 |
| Taxes sur l'énergie | 5 324 250 | 5 268 716 |
| Autres taxes et droits d'accise | 3 328 525 | 3 342 813 |
| Droits divers (note 13) | 795 723 | 865 274 |
| | 19 791 503 | 19 849 350 |
| Cotisations d'assurance-emploi | 20 795 737 | 19 030 411 |
| Intérêt, pénalités et autres revenus (note 14) | 3 802 556 | 3 663 901 |
| **Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada** | **210 265 776** | **202 226 727** |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | | |
| Impôts sur le revenu | | |
| Particuliers et fiducies | 54 702 467 | 53 514 838 |
| Sociétés | 13 046 291 | 14 783 024 |
| | 67 748 758 | 68 297 862 |
| Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 15) | 27 021 435 | 25 151 959 |
| Autres revenus (note 16) | 59 383 | 28 380 |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | **94 829 576** | **93 478 201** |
| **Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 17)** | **41 742 977** | **39 026 598** |
| **Total des revenus et des cotisations de pension administrés** | **346 838 329** | **334 731 526** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Agence du revenu du Canada
## État des charges et des recouvrements administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012 Redressé (note 3) |
|---|---|---|
| **Charges administrées au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Transferts aux particuliers | | |
| Prestations fiscales pour enfants | 10 265 789 | 10 048 991 |
| Prestation universelle pour la garde d'enfants | 2 709 407 | 2 677 419 |
| Prestation fiscale pour le revenu de travail | 1 146 416 | 1 131 989 |
| Allocations spéciales pour enfants | 238 007 | 223 546 |
| Supplément remboursable pour frais médicaux | 135 863 | 135 631 |
| | 14 495 482 | 14 217 576 |
| Transferts aux sociétés | | |
| Crédit d'impôt à l'investissement remboursable | 1 542 917 | 1 580 706 |
| Crédits d'impôt pour cinématographie et magnétoscopie | 327 012 | 358 504 |
| | 1 869 929 | 1 939 210 |
| Autres charges du gouvernement fédéral | | |
| Créances douteuses (note 4) | 3 215 136 | 3 711 275 |
| Charge d'intérêts | 550 533 | 696 654 |
| Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre | 136 913 | 213 871 |
| | 3 902 582 | 4 621 800 |
| **Total** | **20 267 993** | **20 778 586** |
| **Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Prestations de la Sécurité de la vieillesse | (1 214 065) | (1 159 270) |
| Prestations d'assurance-emploi | (224 036) | (235 619) |
| | **(1 438 101)** | **(1 394 889)** |
| **Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada** | **18 829 892** | **19 383 697** |
| **Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux** | | |
| Transferts aux particuliers | | |
| Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers | 1 259 221 | 794 966 |
| Programmes de prestations familiales | 1 060 368 | 1 068 375 |
| Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique | 194 160 | 184 590 |
| Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario | 188 411 | 219 682 |
| Autres crédits d'impôts fonciers | 143 905 | 279 235 |
| Autres transferts | 304 251 | 317 173 |
| | 3 150 316 | 2 864 021 |
| Transferts aux sociétés | | |
| Crédits d'impôt à l'investissement remboursable | 847 238 | 786 108 |
| Crédits d'impôts – production cinématographique et télévisuelle | 711 141 | 673 537 |
| | 1 558 379 | 1 459 645 |
| **Charges administrées au nom des provinces et des territoires** | **4 708 695** | **4 323 666** |
| **Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 4)** | **87 762** | **102 339** |
| **Total des charges et des recouvrements nets administrés** | **23 626 349** | **23 809 702** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Agence du revenu du Canada
## État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2013 | 2012 Redressé (note 3) |
|---|---|---|
| Total des revenus et des cotisations de pension administrés | 346 838 329 | 334 731 526 |
| Total des charges et des recouvrements nets administrés | (23 626 349) | (23 809 702) |
| Revenus payés ou à payer directement à une province | (22 011) | - |
| Variations de l'actif et du passif administrés : | | |
| Encaisse | (1 246 663) | 1 190 105 |
| Sommes à recevoir des contribuables | (4 688 915) | (7 311 465) |
| Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac | 63 615 | 61 695 |
| Sommes à payer aux contribuables | 3 931 769 | 2 309 146 |
| Sommes à payer aux provinces | (121 121) | 7 275 |
| Comptes de dépôt | 20 898 | 20 910 |
| **Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 9)** | **321 149 552** | **307 199 490** |
| Composés des sommes suivantes : | | |
| Dépôts en espèces au Trésor | 436 106 648 | 419 114 545 |
| Remboursements et paiements effectués à même le Trésor | (114 957 096) | (111 915 055) |
| **Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 9)** | **321 149 552** | **307 199 490** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Notes complémentaires – Activités administrées

## 1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, et d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

(d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC administre des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, Revenu Québec (RQ) intervient au nom de l'ARC pour l'administration et l'application de la TPS. L'ARC supervise les transferts de fonds effectués par RQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor à RQ afin d'émettre des remboursements.

En vertu d'un règlement avec la province de la Nouvelle-Écosse, l'ARC perçoit des paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés et les transfère à la province. Le mandat de l'ARC concernant l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement indiquées à la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'ARC offre des services de recouvrement à Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour certaines créances en vertu de diverses lois.

## 2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers: les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Le but des états financiers sur les activités administrées est de fournir de l'information sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou aux taxes administrés par l'ARC au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes. L'ARC administre l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces sauf le Québec ainsi que l'impôt sur le revenu des sociétés pour toutes les provinces à l'exception du Québec et de l'Alberta. Les états financiers - Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui sont utilisés afin de faire fonctionner l'organisation.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige de l'ARC qu'elle prépare les états financiers conformément aux principes comptables compatibles avec ceux qui sont utilisés lors de l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Par conséquent, l'ARC applique ces principes comptables afin de comptabiliser les activités administrées au nom du gouvernement fédéral. De plus, les activités administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes sont comptabilisées sur la même base que celles administrées au nom du gouvernement fédéral, et peuvent différer des principes comptables utilisées par ces gouvernements provinciaux et territoriaux, Premières Nations et autres organisations. Ces conventions comptables énoncées sont basées sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Un résumé des principales conventions comptables suit :

**(a) Constatation des revenus et des cotisations**

Les revenus et les cotisations de pension sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui génère le revenu ou la cotisation de pension et lorsque l'entrée en vigueur des lois connexes est passée et que les lois, règlements ou arrêtés pertinents ont été approuvés par le pouvoir législatif ou la capacité d'imposer les contribuables et de percevoir l'impôt correspondant a été accordée par une convention législative. Les revenus sont présentés nets des dégrèvements. En tant que revenus cédés, les dégrèvements ne donnent pas lieu à des actifs ou à des charges du gouvernement taxateur. Les crédits d'impôts remboursables, les déductions ou exonérations, prévus par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux ou le gouvernement des Premières nations sont considérés des dégrèvements lorsqu'ils offrent un allégement fiscal aux contribuables et portent sur les types de recettes fiscales qui sont une source de revenus administrée par l'ARC. Lorsque l'ARC n'administre pas les recettes fiscales connexes, ces crédits d'impôt remboursables, déductions ou exonérations sont comptabilisés à titre de transferts effectués par le truchement d'un régime fiscal. Pour chacune des sources spécifiques, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On calcule le revenu après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables. En ce qui concerne les contribuables non-résidents (les particuliers et les sociétés), leurs revenus sont constatés lorsque les contribuables reçoivent des revenus sur lesquels est retenu un impôt sur le revenu actif et inactif qu'ils ont gagné au Canada.

Ces revenus et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus et cotisations de pension de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Une estimation supplémentaire relative aux nouvelles cotisations à venir n'est inscrite que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants, des remboursements de la TPS/TVH et du crédit trimestriel de TPS dans le cas de revenus provenant de la TPS. Les crédits de taxe sur les intrants représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. On accorde des remboursements dans diverses circonstances, par exemple pour soulager la charge fiscale dans certains secteurs où le coût du logement est très élevé ou afin de permettre le recouvrement de taxes sur des achats pour lesquels l'acheteur ne peut demander un crédit de taxe sur les intrants. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus ou d'information historique qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral, tel que cela est indiqué dans les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'ARC renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

Une cotisation (ou une nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe comprend l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par la ministre du Revenu national et les agents de l'ARC en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'ARC pour calculer le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'ARC utilise les différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères qu'elle a élaborés et qui visent à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou les changements amorcées par l'ARC suite à l'application de procédures pour vérifier la conformité de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation, on s'attend donc à ce que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'ARC a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre. Cela comprend la vérification des documents des contribuables lorsque l'ARC le juge nécessaire, mais ces procédures ne sont pas conçues pour détecter toutes les sources de revenus non déclarés ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'ARC n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

**(b) Charges**

(i) Transferts :

Les transferts sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère, en autant que le transfert soit approuvé, que tous les critères d'éligibilité aient été rencontrés par le bénéficiaire, et qu'une estimation raisonnable du montant puisse être déterminée. Les transferts effectués par le truchement d'un régime fiscal sont considérés comme étant autorisés lorsque les mesures fiscales connexes sont autorisées. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'œuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'œuvre sont constatés.

(ii) Charge d'intérêts :

Les remboursements peuvent survenir tardivement, car ils découlent principalement du règlement de dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent sur les remboursements à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'ARC comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'AE sont constatés lorsqu'ils sont cotisés. Les montants qui n'ont pas encore été cotisés sont estimés. L'ARC comptabilise seulement les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

**(c) Encaisse**

Les fonds en caisse renvoient aux montants reçus dans les bureaux de l'ARC ou par ses agents jusqu'au 31 mars, mais qui n'ont pas encore été déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada. L'ARC ou ses agents déposent les fonds au Trésor du gouvernement du Canada quotidiennement.

**(d) Sommes à recevoir des contribuables**

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

**(e) Provision pour créances douteuses**

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés et les intérêts et pénalités reliés mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Une provision générale est calculée en fonction de l'âge et du type de comptes en utilisant des taux basés sur l'expérience historique de recouvrement. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste chaque année la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du RPC, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

**(f) Sommes à payer aux contribuables**

Les sommes à payer aux contribuables comprennent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas été versés en date du 31 mars. Une part importante du montant à payer découle de la comptabilisation des montants courus se rapportant à l'exercice actuel, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers, des fiducies et des sociétés qui n'ont pas encore été cotisés.

**(g) Passifs éventuels**

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui pourraient devenir des obligations réelles si certains événements à venir se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement à venir risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

**(h) Incertitude relative à la mesure**

En vue de préparer ces états financiers, la direction doit faire des estimations et formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. Pour ces éléments des états financiers, l'incertitude relative à la mesure est inhérente mais inestimable. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les sommes connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Particulièrement, les estimations sont établies afin de déterminer l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les revenus de la TPS et de la TVH, les taxes sur l'énergie, autres taxes et droits d'accise, les cotisations d'AE et au RPC et les sommes connexes à recevoir et à payer.

Une hypothèse clé utilisée dans l'estimation des recettes fiscales est que les acomptes provisionnels et les renseignements historiques sur les taux de remboursement, les paiements reçus lors de la remise de déclarations d'impôt et les montants à percevoir cotisés sont de bons indicateurs du montant de recettes fiscales gagné au 31 mars mais non-cotisé. Une autre hypothèse est que les renseignements historiques sur les montants cotisés constituent une bonne base pour l'allocation des recettes fiscales entre les différentes composantes (par exemple, entre les recettes fiscales fédérales, provinciales et territoriales). Des facteurs pertinents comme de nouvelles activités administrées, des modifications législatives et des facteurs économiques peuvent aussi être considérés. Finalement, l'hypothèse clé utilisée pour l'estimation de la provision générale de créances douteuses est que l'information historique sur le recouvrement est un bon indicateur de recevables non-recouvrables futurs.

Les estimations sont basées sur la meilleure information disponible au moment de la préparation de ces états financiers et la direction considère les estimations et les hypothèses comme étant raisonnables. Les résultats réels peuvent varier des montants estimatifs et tout écart sera alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. La direction surveille l'exactitude des estimations et des hypothèses sous-jacentes au moyen de procédures de validation annuelle et ajuste ses modèles estimatifs au besoin.

**3. Adoption de la norme comptable pour le secteur public SP 3510 – Recettes fiscales.**

Une nouvelle norme comptable publiée par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public – SP 3510 sur les Recettes fiscales – est entrée en vigueur le 1er avril 2012 touchant principalement le classement des charges. Généralement, l'ARC comptabilisait antérieurement les charges en se basant sur le mode de paiements. Sauf pour les crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu, lorsqu'un chèque était émis séparément à un contribuable, la charge était présentée dans l'État des charges et recouvrements administrés (comme les crédits sur la taxe de vente).

La principale conséquence de l'adoption de la norme est que les charges sont maintenant classées selon leur substance. Si une charge fournit un avantage financier (autre qu'un allégement fiscal), elle est maintenant classée à titre de transferts effectués par le truchement du régime fiscal comme le crédit d'impôt à l'investissement remboursable des sociétés qui était, dans le passé, soustrait des revenus administrés connexes. Autrement, si une charge fournit un allègement fiscal à un contribuable et est reliée au revenu administré par l'ARC, ces charges sont classées comme des dégrèvements et sont maintenant soustraites des recettes fiscales. Par exemple, la plupart des crédits de taxes de vente provinciaux sont considérés à titre de revenus cédés et sont soustraits de la portion provinciale de la TVH connexe lorsqu'elle est administrée par l'ARC. Lorsque l'ARC n'administre pas les recettes fiscales connexes, ces charges sont comptabilisées à titre de transferts effectués par le truchement du régime fiscal (comme le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers). Lorsque classées à titre de transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ces charges ont été renommées « Transferts aux particuliers » ou « Transferts aux sociétés » dans l'État des charges et recouvrements administrés.

L'ARC a appliqué les modifications rétroactivement et a redressé les chiffres correspondants en conséquence. L'impact est comme suit :

| | 2012 | | |
|---|---|---|---|
| | **Présentation antérieure** | **Effet du changement** | **Montants redressés** |
| | (en milliers de dollars) | | |
| **État des revenus et des cotisations de pension administrés** | | | |
| **Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral** | | | |
| Particuliers et fiducies | 119 473 450 | 1 267 620 | 120 741 070 |
| Sociétés | 31 701 857 | 1 939 210 | 33 641 067 |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières Nations** | | | |
| Particuliers et fiducies | 52 980 312 | 534 526 | 53 514 838 |
| Sociétés | 13 323 379 | 1 459 645 | 14 783 024 |
| Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 15) | 28 029 190 | (2 877 231) | 25 151 959 |
| Autres revenus (note 16) | 276 567 | (248 187) | 28 380 |
| Autres revenus administrés par l'ARC et payé ou à payer directement à la province (note 16) | (248 187) | 248 187 | - |
| **États des charges et des recouvrements administrés** | | | |
| **Charges administrées au nom du gouvernement fédéral** | | | |
| Transferts aux particuliers | | | |
| Prestation fiscale pour le revenu de travail | - | 1 131 989 | 1 131 989 |
| Supplément remboursable pour frais médicaux | - | 135 631 | 135 631 |
| Transferts aux sociétés | | | |
| Crédit d'impôt à l'investissement remboursable | - | 1 580 706 | 1 580 706 |
| Crédits d'impôt pour cinématographie et magnétoscopie | - | 358 504 | 358 504 |
| **Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux** | | | |
| Transferts aux particuliers | | | |
| Programmes de prestations familiales | 1 047 658 | 20 717 | 1 068 375 |
| Autres crédits d'impôt foncier | - | 279 235 | 279 235 |
| Autres transferts | - | 317 173 | 317 173 |
| Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario | 1 372 014 | (1 372 014) | - |
| Crédits sur la taxe de vente | 1 587 816 | (1 587 816) | - |
| Transferts aux sociétés | | | |
| Crédits d'impôt à l'investissement remboursable | - | 786 108 | 786 108 |
| Crédits d'impôt - production cinématographique et télévisuelle | - | 673 537 | 673 537 |

Les paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse (246 684 milliers de dollars en 2012) étaient antérieurement présentés comme autres revenus car les activités de recouvrements, pour lesquelles les flux de trésorerie transigeaient par le fond du Trésor, étaient considérées à titre de revenus. Selon la nouvelle norme, les activités de recouvrement ne répondent plus aux critères de constatation de revenus car l'ARC ne cotise ni n'administre ces paiements. Cependant, l'ARC a encore une responsabilité en rapport avec les flux de trésorerie connexes donc ils sont divulgués à la

note 7 dans les sommes à payer aux provinces. Ces flux de trésorerie font encore partie de l'État des flux de trésorerie administrés.

### 4. Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

Le tableau ci-après présente des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

| | 2013 | | | 2012 |
|---|---|---|---|---|
| | Brut | Provision pour créances douteuses | Net | Net |
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôt sur le revenu | | | | |
| Particuliers | 49 082 127 | (6 488 468) | 42 593 659 | 39 300 503 |
| Employeurs | 17 015 514 | (1 078 471) | 15 937 043 | 16 399 058 |
| Sociétés | 13 753 844 | (1 869 359) | 11 884 485 | 10 735 024 |
| Non-résidents | 1 208 659 | (134 327) | 1 074 332 | 1 059 781 |
| TPS/TVH | 18 199 542 | (2 622 996) | 15 576 546 | 14 468 984 |
| Taxes et droits d'accise et droits divers | 1 945 092 | (51 627) | 1 893 465 | 1 807 265 |
| **Total** | **101 204 778** | **(12 245 248)** | **88 959 530** | **84 270 615** |

Les variations de la provision pour créances douteuses comprennent les éléments suivants :

| | Provision pour créances douteuses 31 mars 2012 | Créances douteuses | Radiations | Provision pour créances douteuses 31 mars 2013 |
|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôt sur le revenu | | | | |
| Particuliers | (6 096 866) | (1 714 557) | 1 322 955 | (6 488 468) |
| Employeurs | (1 039 038) | (379 946) | 340 513 | (1 078 471) |
| Sociétés | (1 785 710) | (489 397) | 405 748 | (1 869 359) |
| Non-résidents | (113 939) | (89 133) | 68 745 | (134 327) |
| TPS/TVH | (2 841 349) | (613 197) | 831 550 | (2 622 996) |
| Taxes et droits d'accise et droits divers | (45 430) | (16 667) | 10 470 | (51 627) |
| **Total** | **(11 922 332)** | **(3 302 897)** | **2 979 981** | **(12 245 248)** |

Le montant de créances douteuses de 3 303 millions de dollars (3 813 millions en 2012) présentés ci-dessus comprend un montant de 3 215 millions de dollars (3 711 millions en 2012) passés en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir la note 2 e)) et un montant de 88 millions de dollars (102 millions en 2012) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

## 5. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada en son nom et pour les provinces. La quote-part du gouvernement fédéral est de 325 millions de dollars et celle des gouvernements provinciaux s'élève à 525 millions de dollars. Dans les accords de règlement, on indique que les sommes seront entièrement perçues d'ici 2023. De ces sommes, 800 millions de dollars devraient être perçues au cours des dix premières années et environ 50 millions de dollars dans les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

Le tableau qui suit fournit des détails sur les sommes à recevoir relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac

| | 2013 | | | 2012 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Portion du Gouvernement du Canada | Portion provinciale | Total | Portion du Gouvernement du Canada | Portion provinciale | Total |
| | (en milliers de dollars) | | | | | |
| Solde au début de l'exercice | 264 000 | 262 532 | 526 532 | 279 000 | 309 227 | 588 227 |
| Sommes reçues pendant l'exercice | (34 000) | (29 615) | (63 615) | (15 000) | (46 695) | (61 695) |
| **Solde à la fin de l'exercice** | **230 000** | **232 917** | **462 917** | **264 000** | **262 532** | **526 532** |

## 6. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Particuliers | 31 991 799 | 30 261 028 |
| Sociétés | 11 512 693 | 9 860 976 |
| TPS/TVH | 11 028 436 | 10 535 003 |
| Employeurs et non-résidents | 296 423 | 248 396 |
| Taxes et droits d'accise et droits divers | 58 687 | 50 866 |
| **Total** | **54 888 038** | **50 956 269** |

## 7. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4) | 232 917 | 262 532 |
| Sommes à payer au Québec : | | |
| Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers | 195 876 | 218 860 |
| Remboursements de la TPS par le Québec | 83 438 | 113 483 |
| Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières | 18 417 | - |
| Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse | 2 765 | 1 503 |
| Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative | 2 738 | 1 709 |
| Droits d'exportation de produits de bois d'œuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral | 491 | 59 676 |
| **Total** | **536 642** | **657 763** |

L'ARC agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'ARC.

L'ARC a reçu 249 millions de dollars en paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse durant l'année (247 millions en 2012), ces paiements sont transférés directement à la province. Compte tenu qu'il ne s'agit que d'un accord en transit, ils ne sont pas présentés à titre de revenus administrés.

## 8. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents pour la TPS, ainsi que par certains détenteurs de licence pour les taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après présente l'activité sur les comptes de dépôt telle qu'elle est présentée dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Solde au début de l'exercice | 128 692 | 107 892 |
| Encaissements et autres crédits | 52 474 | 52 173 |
| Paiements et autres charges | (31 576) | (31 373) |
| **Solde à la fin de l'exercice** | **149 590** | **128 692** |
| Titres détenus en fiducie | (140) | (140) |
| **Total des comptes de dépôt nets** | **149 450** | **128 552** |

## 9. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'ARC doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'ARC et déposées pendant l'exercice dans le Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés pris à même le Trésor au cours de l'exercice.

Dans le tableau suivant, on indique la variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| | | Redressé (note 3) |
| Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice | 38 282 830 | 34 560 496 |
| Total des revenus et des cotisations de pension administrés | 346 838 329 | 334 731 526 |
| Total des charges et des recouvrements nets administrés | (23 626 349) | (23 809 702) |
| Revenus payés ou à payer directement à une province | (22 011) | - |
| Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada | (321 149 552) | (307 199 490) |
| **Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice** | **40 323 247** | **38 282 830** |

## 10. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. En date du 31 mars 2013, 20 566 millions de dollars (19 944 millions pour 2012) était contesté auprès de l'ARC et 5 080 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (4 840 millions pour 2012). L'ARC a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

## 11. Abattement du Québec

L'abattement du Québec est offert aux résidents du Québec en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (LIR) et la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*. Les résidents du Québec soustraient 16,5 pour cent de l'impôt fédéral de base dû au gouvernement du Canada lorsqu'ils compilent leurs impôts alors que le gouvernement du Québec reçoit la marge fiscale supplémentaire. Conformément à la *Loi de 1964 sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces* et la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*, le gouvernement du Québec paie au gouvernement fédéral la valeur de l'abattement du Québec par l'entremise d'une réduction équivalente des paiements de transfert à la province de Québec pour les programmes fournis par le gouvernement fédéral.

L'abattement du Québec réduit l'impôt fédéral payable en vertu de la LIR et est donc comptabilisé comme un dégrèvement et est soustrait des impôts sur le revenu des particuliers. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013, l'abattement du Québec cotisé par l'ARC était de 3 998 millions de dollars (3 892 millions pour 2012).

## 12. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés comprend la portion fédérale de la TVH. Elle est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu que l'ARC administre. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada. L'ARC a l'entière responsabilité d'administrer tous les CTI, y compris ceux demandés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après présente des détails sur les revenus de TPS administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Revenus bruts de TPS | 137 259 616 | 134 594 967 |
| CTI | (117 530 871) | (114 752 785) |
| Revenus de TPS nets des CTI | 19 728 745 | 19 842 182 |
| Remboursements de la TPS | (5 355 266) | (5 575 571) |
| Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu | (4 030 474) | (3 894 064) |
| **Revenus nets de TPS** | **10 343 005** | **10 372 547** |

## 13. Droits divers

Le tableau ci-après fournit des détails sur les droits divers administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre | 160 147 | 234 271 |
| Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien | 635 576 | 631 003 |
| **Total** | **795 723** | **865 274** |

## 14. 14. Intérêt, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'ARC le pouvoir, dans certains cas, de cotiser les intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'ARC a le pouvoir de renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement demandés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations causés par l'ARC, en cas de difficultés financières vécues par les contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des paiements non acceptés.

Le tableau ci-après fournit des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Intérêt et pénalités bruts | 4 064 285 | 3 787 379 |
| Intérêt et pénalités non demandés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu* | (270 333) | (135 986) |
| Intérêt et pénalités nets | 3 793 952 | 3 651 393 |
| Amendes imposées en vertu de diverses lois | 12 346 | 10 981 |
| Autres (charges) revenus | (3 742) | 1 527 |
| **Intérêt, pénalités et autres revenus** | **3 802 556** | **3 663 901** |

## 15. La partie provinciale de la taxe de vente harmonisée

Pendant l'année, l'ARC a administré la portion provinciale de la TVH pour le compte des provinces de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador. L'ARC a comptabilisé ces revenus conformément aux conventions comptables décrites à la note 2.

Le 18 avril 2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard (Î-P-É) a annoncé qu'elle avait conclu une entente avec le gouvernement du Canada afin que l'Î-P-É soit intégrée à la structure du cadre de répartition des recettes de la TVH à compter du 1ier avril 2013. Le 26 août 2011, la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la taxe de vente provinciale. Ces changements seront en vigueur le 1ier avril 2013.

La partie provinciale de la TVH présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés est nette des crédits de taxes sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits comptabilisés à titre de dégrèvements. Elle comprend le CTI récupéré, qui s'applique à certaines fournitures achetées par de grandes entreprises. Elle ne comprend pas les CTI demandés par les importateurs pour de la TPS qu'ils ont payée sur les importations commerciales et ne comprend pas la partie provinciale de TVH perçue sur les biens importés, laquelle est administrée et rapportée par l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le tableau ci-après fournit des détails sur la portion provinciale des revenus de la TVH telle que présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| | | Redressé (note 3) |
| Partie provinciale des revenus bruts de la TVH | 120 582 358 | 118 618 771 |
| Partie provinciale des CTI | (87 107 526) | (85 981 374) |
| Partie provinciale des remboursements de TVH | (1 146 346) | (1 062 070) |
| Récupération de CTI | 629 225 | 700 099 |
| Redressement fiscal transitoire | 47 226 | 77 747 |
| Remboursements pour la portion provinciale de la TVH | (4 310 690) | (4 323 983) |
| **Partie provinciale des revenus nets de la TVH avant crédits** | **28 694 247** | **28 029 190** |
| **Crédits de la taxe de vente provinciale** | | |
| Crédit de taxe de vente de l'Ontario | (1 233 577) | (1 088 523) |
| Crédit de taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique | (317 790) | (313 194) |
| Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable | (66 936) | (65 472) |
| Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador | (39 193) | (38 028) |
| Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario | (15 316) | (1 372 014) |
| **Total des crédits de la taxe de vente provinciale** | **(1 672 812)** | **(2 877 231)** |
| **Partie provinciale de la TVH** | **27 021 435** | **25 151 959** |

## 16. Autres revenus

Le tableau ci-après fournit des détails sur les autres revenus administrés par l'ARC au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, tel que présenté dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés. Comme prévu dans une entente conclue avec le Gouvernement du Canada le 28 mars 2012, l'ARC a commencé à administrer la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières (IFDP) le 1er janvier 2013.

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| | | Redressé (note 3) |
| Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières | 22 011 | - |
| Taxe de vente des Premières nations et TPS | 21 893 | 18 515 |
| Impôt sur le revenu des Premières nations | 15 479 | 9 865 |
| **Total** | **59 383** | **28 380** |

## 17. Cotisations de pension intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après fournit des détails sur les opérations administrées par l'ARC au nom du Régime de pensions du Canada, telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations de pension | 41 578 539 | 38 862 030 |
| Intérêts et pénalités | 164 438 | 164 568 |
| **Total** | **41 742 977** | **39 026 598** |

## 18. Opérations entre entités apparentées

L'ARC est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'ARC verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des montants comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'ARC en administre le revenu. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada (après déduction des paiements en trop remboursés par l'ARC) et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Ressources humaines et Développement des compétences Canada, qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi. De plus, l'ARC administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser leurs dettes à payer en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'ARC fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, elle fournit à Ressources humaines et Développement des compétences Canada des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'Agence des services frontaliers du Canada ou à Ressources humaines et Développement des compétences Canada qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'ARC.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'ARC comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'ARC et est comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

## 19. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice considéré, particulièrement à ce qui a trait à la nouvelle norme comptable publiée par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public – SP 3510 tel que discuté à la note 3.

# Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées

## Introduction

Les états financiers – Activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les dépenses et les recouvrements ainsi que les rentrées de fonds administrées par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les revenus et les dépenses fiscaux sont reconnus selon la comptabilité d'exercice. Les revenus fiscaux sont présentés au net des dégrèvements. Les charges qui fournissent un avantage financier autre qu'un allègement fiscal sont classées à titre de transferts effectués par le truchement du régime fiscal.

## Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des revenus fiscaux fédéraux. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent au total des revenus du gouvernement fédéral. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés par le gouvernement du Canada, dans son ensemble, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp

### Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral

| **Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)** | **2013** | **2012** | **+/-** | **%** |
|---|---|---|---|---|
| Impôt sur le revenu | | | | |
| Particuliers et fiducies | 125 817 451 | 120 741 070 | 5 076 381 | 4,2 % |
| Sociétés | 34 985 855 | 33 641 067 | 1 344 788 | 4,0 % |
| Retenues d'impôts auprès des non-résidents | 5 072 674 | 5 300 928 | (228 255) | (4,3 %) |
| | 165 875 980 | 159 683 065 | 6 192 915 | 3,9 % |
| Autres taxes et droits | | | | |
| Taxe sur les produits et services | 10 343 005 | 10 372 547 | (29 542) | (0,3 %) |
| Taxes sur l'énergie | 5 324 250 | 5 268 716 | 55 534 | 1,1 % |
| Autres taxes et droits d'accise | 3 328 525 | 3 342 813 | (14 288) | (0,4 %) |
| Droits divers | 795 723 | 865 274 | (69 551) | (8,0 %) |
| | 19 791 503 | 19 849 350 | (57 847) | (0,3 %) |
| Cotisations d'assurance-emploi | 20 795 737 | 19 030 411 | 1 765 326 | 9,3 % |
| Intérêts, pénalités et autres revenus | 3 802 556 | 3 663 901 | 138 655 | 3,8 % |
| | 24 598 293 | 22 694 312 | 1 903 981 | 8,4 % |
| **Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada** | **210 265 776** | **202 226 727** | **8 039 049** | **4,0 %** |

Le montant des revenus nets était de 210,2 milliards de dollars en 2013, soit 8,0 milliards de dollars de plus qu'en 2012. Tous les revenus administrés étaient plus élevés, à l'exception des retenues d'impôts auprès des non-résidents, de la taxe sur les produits et services, des autres taxes et droits d'accise et des droits divers.

### Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

L'impôt sur le revenu des particuliers a augmenté de 5 076,4 millions de dollars ou de 4,2 %. L'augmentation reflète la croissance économique soutenue basée sur la hausse de l'emploi et des salaires et est en accord avec l'augmentation du revenu imposable des particuliers.

### Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 1 344,8 millions de dollars ou de 4,0 %. Alors que les revenus ont affiché une diminution en raison des réductions aux taux d'imposition, cela a été compensé par des ajustements aux revenus de 2013 pour comptabiliser des revenus d'impôt de sociétés plus élevés que ce qui avait été estimé pour 2012.

### Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôts auprès des non-résidents ont diminué de 228,3 millions de dollars ou de 4,3 %. Les revenus ont été touchés par une baisse dans le secteur des ressources.

### Taxe sur les produits et services (TPS)

Les revenus de la TPS ont diminué de 29,5 millions de dollars ou de 0,3 %. La diminution reflète l'impact d'une hausse des crédits de taxe sur les intrants dans le secteur des ressources. Cela a été compensé par la hausse de la TPS sur les biens immeubles.

### Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 55,5 millions ou de 1,1 %. L'augmentation découle d'une hausse modeste des déclarations en ce qui a trait aux taxes sur l'essence et le diesel, ainsi que d'une hausse des déclarations de taxe sur le carburant d'aviation.

### Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont diminué de 14,3 millions de dollars ou de 0,4 %. La diminution découle de la baisse des revenus en provenance des droits sur le tabac, en partie compensée par des droits plus élevés sur la bière, les spiritueux, et les droits d'accise sur les climatiseurs d'automobile.

### Droits divers

Les droits divers ont diminué de 69,6 millions de dollars ou de 8,0 %. La diminution découle de la baisse des revenus en provenance des droits d'exportation des produits du bois d'œuvre résineux, surtout vers la fin de l'année.

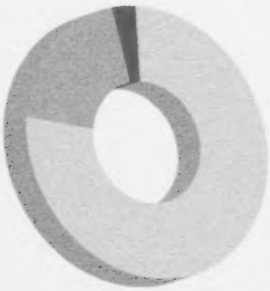
### Cotisations de l'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi (AE) ont augmenté de 1 765,3 millions de dollars ou de 9,3 %. Cette augmentation reflète une croissance économique soutenue et une augmentation du taux de cotisation d'assurance-emploi.

### Intérêts, pénalités et autres revenus

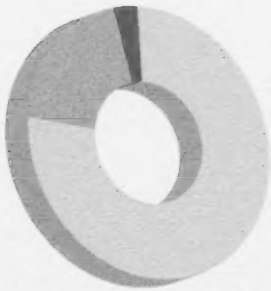
Les intérêts, pénalités et autres revenus ont augmenté de 138,7 millions de dollars ou de 3,8 %. L'augmentation reflète la hausse des créances des particuliers et des entreprises, compensée en partie par de nouvelles cotisations de grandes sociétés.

## Figure 1 : Revenus fiscaux directs



**2013 revenus fiscaux directs**

- particuliers et fiducies **75,9 %**
- sociétés **21,1 %**
- non-résidents **3,0 %**

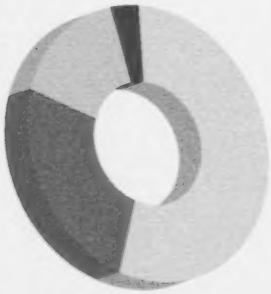


**2012 revenus fiscaux directs**

- particuliers et fiducies **75,6 %**
- sociétés **21,1 %**
- non-résidents **3,3 %**

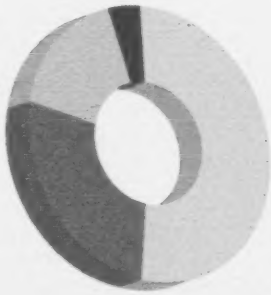
Comme l'illustre la figure 1, la distribution des revenus fiscaux est restée stable en 2013.

## Figure 2 : Revenus fiscaux indirects



**2013 revenus fiscaux indirects**

- taxe sur les produits et services **52,3 %**
- taxes sur l'énergie **26,9 %**
- autres taxes et droits d'accise **16,8 %**
- droits divers **4,0 %**



**2012 revenus fiscaux indirects**

- taxe sur les produits et services **52,3 %**
- taxes sur l'énergie **26,5 %**
- autres taxes et droits d'accise **16,8 %**
- droits divers **4,4 %**

Comme l'indique la figure 2, la distribution des revenus fiscaux indirects est restée stable en 2013.

## Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, des Premières nations et du Régime de pensions du Canada

| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pensions du Canada (en milliers de dollars)** | **2013** | **2012** | **+/-** | **%** |
|---|---|---|---|---|
| Impôt sur le revenu – particuliers et fiducies | 54 702 467 | 53 514 838 | 1 187 629 | 2,2 % |
| Impôt sur le revenu – Sociétés | 13 046 291 | 14 783 024 | (1 736 733) | (11,7 %) |
| Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée | 27 021 435 | 25 151 959 | 1 869 476 | 7,4 % |
| Autres revenus | 59 383 | 28 380 | 31 003 | 109,2 % |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | **94 829 576** | **93 478 201** | **1 351 375** | **1,4 %** |
| **Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada** | **41 742 977** | **39 026 598** | **2 716 379** | **7,0 %** |

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations étaient de 94,8 milliards de dollars en 2013, soit 1,4 milliards de dollars plus élevés qu'en 2012. Les cotisations au Régime de pensions du Canada étaient de 41,7 milliards de dollars en 2013, soit 2,7 milliards de dollars de plus qu'en 2012.

### Revenus fiscaux– particuliers et fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 1 187,6 millions de dollars ou de 2,2 %. L'augmentation découle d'une croissance économique soutenue et est en ligne avec l'augmentation du revenu imposable des particuliers.

### Revenus fiscaux– sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont diminué de 1 736,7 millions de dollars ou de 11,7 %. Cette diminution est principalement attribuable à des ajustements aux revenus de 2013 pour comptabiliser des revenus d'impôt de sociétés moins élevés que ce qui avait été estimé pour 2012.

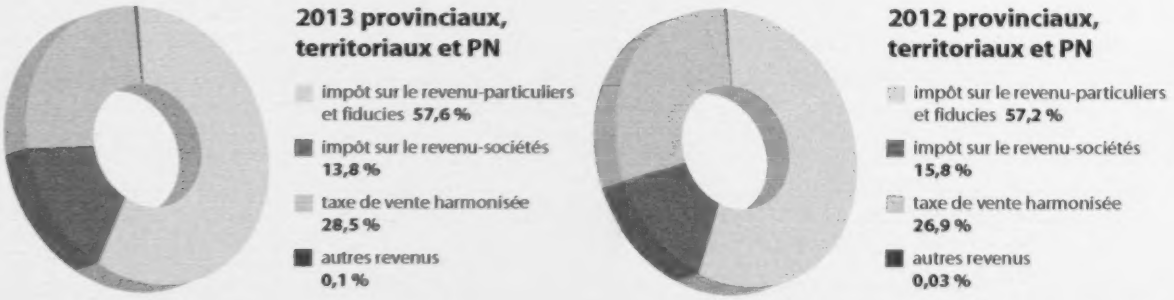
### Taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus liés à la TVH ont augmenté de 1 869,5 millions de dollars ou de 7,4 %. L'augmentation est attribuable à la croissance des ventes au détail et la fin de la prestation de transition au titre de la taxe de vente de l'Ontario l'an dernier. Le 26 août 2011, la province de la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle revenait à la taxe de vente provinciale, ce changement est entré en vigueur le 1er avril 2013. Durant l'exercice 2012-2013, l'Agence a continué à administrer la TVH en Colombie-Britannique. Le 18 avril 2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard (I.-P.-É.) a annoncé qu'elle avait conclu une entente avec le gouvernement du Canada dans le but de faire entrer l'I.-P.-É. dans le cadre de répartition des revenus de la TVH à partir du 1er avril 2013.

### Autres revenus

Les autres revenus ont augmenté de 31,0 millions de dollars ou de 109,2 % en raison de l'entrée en vigueur de l'administration de la TVQ applicable aux institutions financières désignées particulières à partir du 1er janvier 2013.

### Figure 3 : Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations




Comme l'illustre la figure 3, la distribution des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations est demeurée relativement stable. La proportion de l'impôt sur le revenu des sociétés a toutefois diminué à cause des ajustements aux revenus de 2013 pour comptabiliser des revenus d'impôt de sociétés moins élevés que ce qui avait été estimé pour 2012.

### Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus du Régime de pensions du Canada ont augmenté de 2 716,4 milliards de dollars ou de 7,0 %. L'augmentation reflète la croissance économique soutenue.

## Charges et recouvrements nets administrés

| Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars) | 2013 | 2012 | +/- | % |
|---|---|---|---|---|
| Charges administrées au nom du gouvernement fédéral | 20 267 993 | 20 778 586 | (510 593) | (2,5 %) |
| Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral | (1 438 101) | (1 394 889) | (43 212) | 3,1 % |
| **Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada** | **18 829 892** | **19 383 697** | **(553 805)** | **(2,9 %)** |
| **Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux** | **4 708 695** | **4 323 666** | **385 029** | **8,9 %** |
| **Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada** | **87 762** | **102 339** | **(14 577)** | **(14,2 %)** |
| **Total des charges et des recouvrements nets administrés** | **23 626 349** | **23 809 702** | **(183 353)** | **(0,8 %)** |

Les charges et les recouvrements fédéraux nets étaient de 18 829,9 millions de dollars en 2013, ce qui représente une diminution de 553,8 millions de dollars par rapport à 2012. Les charges provinciales et territoriales nettes étaient de 4 708,7 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 385,0 millions de dollars par rapport à 2012.

### Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont diminué de 510,6 millions de dollars ou de 2,5 %. Cela découle d'une baisse de la charge pour créances douteuses et cela en raison d'une augmentation plus faible de la provision pour créances douteuses comparativement à l'année dernière. Les charges d'intérêts ont diminué en raison d'une baisse des intérêts sur les comptes des sociétés. Cela a été compensé en partie par la hausse des prestations fiscales pour enfants, laquelle hausse est due à l'indexation des prestations.

### Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 43,2 millions de dollars ou de 3,1 % en raison de la hausse des recouvrements de la sécurité de vieillesse (SV). Cette augmentation s'explique par une hausse du nombre de bénéficiaires de prestations de la SV et une croissance du revenu imposable.

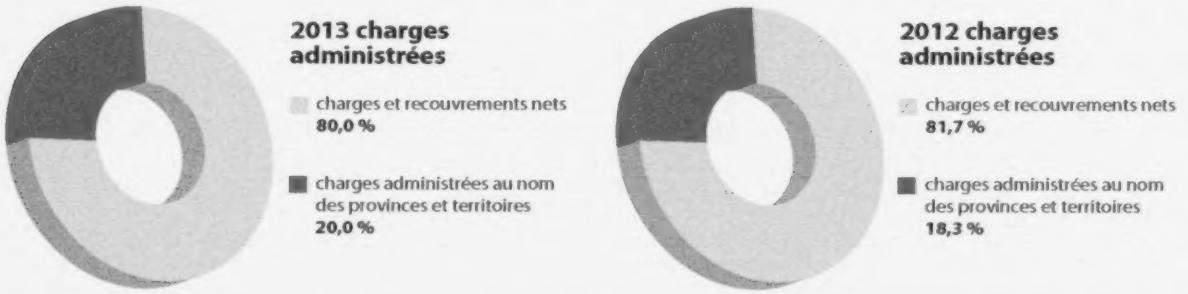
### Charges nettes administrées pour les provinces et les territoires

Les charges nettes administrées pour les provinces et les territoires ont augmenté de 385,0 millions de dollars ou de 8,9 %. L'augmentation est due à l'impact de la mise en œuvre du crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers pour une année au complet. Ceci a été partiellement compensé par la baisse des autres crédits d'impôts fonciers, résultat de l'interruption du crédit d'impôts fonciers de l'Ontario remplacé par la suite par le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers.

### Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

Les créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada ont diminué de 14,6 millions de dollars ou de 14,2 %. Cette diminution est attribuable à une augmentation plus faible de la provision pour créances douteuses comparativement à l'année dernière.

**Figure 4 : Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux**




Comme l'illustre la figure 4, la distribution des charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux est demeurée stable en 2013. La proportion des charges et des recouvrements fédéraux a cependant diminué légèrement à cause d'une baisse de la provision pour créances douteuses.

# Sommaire de l'évaluation de l'efficacité des systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada

# Exercice 2012-2013

## 1. Introduction

Le présent document comprend des renseignements sommaires sur les mesures que l'Agence du revenu du Canada (ARC) a prises afin de maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF), y compris des renseignements sur la gestion de contrôle interne, les résultats d'évaluation et les plans d'action connexes.

Il est important de noter que le système de CIRF n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer à un niveau raisonnable grâce à des contrôles équilibrés et proportionnels aux risques qu'ils visent à atténuer.

Le système de CIRF est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable selon un processus continu dont le but est d'identifier les risques clés, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'apporter les modifications requises à ceux-ci, ainsi que de les surveiller en vue d'une amélioration continue. Par conséquent, la portée, le rythme et l'état des évaluations de l'ARC concernant l'efficacité des systèmes de CIRF varieront selon le type d'engagement axé sur les risques et les circonstances uniques, les activités de l'Agence et les activités de programme administrées.

Il est possible de trouver des renseignements détaillés sur le pouvoir, le mandat et les activités de programme de l'ARC dans le *Rapport ministériel sur le rendement* à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html et le *Rapport sur les plans et les priorités* www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html.

**États financiers audités**

Aux fins de rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux catégories d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées :

- les activités de l'Agence comprennent les revenus et les dépenses d'exploitation que l'ARC gère et utilise pour le fonctionnement de l'organisation;
- les activités administrées comprennent les revenus et les dépenses que l'ARC administre pour des organisations autres que l'ARC, telles que les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux, et les Premières nations.

L'ARC produit des états financiers annuels audités depuis l'exercice 1999-2000 et a toujours reçu une opinion sans réserve de la part du vérificateur général du Canada.

## 2. Système de contrôle interne en matière de rapports financiers de l'ARC

### 2.1 Gestion du contrôle interne

L'ARC a une structure bien établie de gouvernance et de responsabilité pour soutenir les efforts d'évaluation de l'ARC et la supervision de son système de contrôle interne qui comprend ce qui suit :

- Un cadre et des politiques de gestion du contrôle interne de l'ARC, approuvés par le commissaire et le Conseil de direction, qui sont composés de ce qui suit :

  a) La Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière de l'ARC (approuvée en 2010), qui comprend les éléments suivants :

  (i) la nécessité de conserver un cadre efficace de contrôle interne et la responsabilité de la direction sur ses contrôles financiers,

(ii) les rôles et responsabilités du commissaire et premier dirigeant (PD), de l'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF), du dirigeant principal de la vérification (DPV), du dirigeant principal de l'information (DPI), des sous-commissaires et des autres cadres supérieurs relativement à la gestion financière et au contrôle à l'ARC,

(iii) les rôles et responsabilités du comité de la vérification du Conseil pour la revue et fournir de la direction.

b) La Politique sur le contrôle financier interne de l'ARC (approuvée en 2010) qui comprend la nécessité de conserver un système efficace fondé sur les risques de contrôle interne sur les rapports financiers afin de documenter, de vérifier et d'évaluer les contrôles de façon continue, y compris la prise de mesures correctives opportunes lorsqu'un problème survient. Elle décrit également les rôles et responsabilités du PD, ASAF, DPV, des sous-commissaires, et du comité de la vérification du Conseil de direction en ce qui concerne la façon dont ils maintiennent et renforcent l'efficacité des contrôles internes de l'ARC.

- Un Comité directeur d'attestation PD-ASAF (créé et approuvé en 2008) qui a un mandat clairement énoncé, un cadre de référence et des exigences quant aux membres conformément à la Politique de l'ARC sur le contrôle financier interne. Ce comité fournit une orientation et des conseils quant au programme de CIRF de l'ARC, examine les progrès par rapport aux évaluations prévues, approuve les cadres de contrôle, vérifie les résultats et les plans d'action, discute des préoccupations ou des enjeux importants et recommande des rapports d'évaluation des contrôles pour approbation finale par le comité de la vérification avant la publication. Il est présidé par l'ASAF et est composé de tous les sous-commissaires (y compris le DPV et le DPI) qui participent aux contrôles financiers ainsi que du directeur général de la Direction de l'administration financière, du directeur de la Division des contrôles internes et du directeur de la Vérification interne. Ils se réunissent chaque printemps (sauf en cas de situation spéciale qui nécessite une réunion supplémentaire durant l'année) et une mise à jour à l'automne est transmise par courriel.
- Le comité de la vérification du Conseil de direction reçoit une mise à jour sur les résultats d'évaluation des contrôles internes, les actions et les activités de mesures correctives et les progrès par rapport aux plans au cours du printemps et à d'autres moments durant l'année lorsque c'est nécessaire.
- Un Code de déontologie et de conduite de l'ARC (mis à jour et approuvé en 2013) qui comprend notre mission, notre vision, nos valeurs et nos normes de conduite dont chaque employé est redevable.
- Une communication et une formation continue sur les exigences législatives, les politiques et les procédures pour une gestion des finances et un contrôle sains.

## 2.2 Ententes de services afférentes aux états financiers

### 2.2.1 Recours de l'ARC à d'autres fournisseurs de services gouvernementaux

L'ARC dépend des organismes suivants pour ce qui est du traitement de certaines opérations consignées dans ses états financiers.

**Ententes courantes :**

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) effectue de façon centralisée le paiement des salaires conformément à la délégation d'autorité de l'ARC et offre des services de gestion des locaux.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor fournit à l'ARC des renseignements utiles afin de calculer les comptes de régularisation et les provisions.
- Le ministère de la Justice offre des services juridiques à l'ARC.
- Services partagés Canada (SPC) gère les contrôles généraux de la TI en ce qui concerne les activités du système, la sécurité et l'entretien dans les domaines des services de courriel, des centres de données et de réseau.

**Ententes particulières :**

- Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.

### 2.2.2 Services de l'ARC desquels dépendent d'autres ministères et organismes

D'autres ministères du gouvernement s'en remettent à l'ARC pour le traitement de certaines opérations et de certains renseignements qui ont une influence sur leurs états financiers, de la façon suivante :

- L'Agence des services frontaliers du Canada, pour des services informatiques, y compris les tests correspondants des contrôles internes pour les contrôles informatiques généraux ainsi que des services de recouvrement pour son compte relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et autres montants dus en vertu de la *Loi sur les douanes*, du *Tarif des douanes*, de la *Loi sur la taxe d'accise*, *Loi de 2001 sur l'accise* et/ou des règlements connexes.
- Le ministère des Finances, pour déterminer les taxes et impôts à recevoir et à payer conformément aux accords de perception fiscale avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada, pour le recouvrement de ses comptes débiteurs et l'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

## 3. Résultats d'évaluation de l'ARC au cours de l'exercice 2012-2013

Pendant l'exercice 2012-2013, l'ARC a achevé comme prévu les tests de surveillance continue des activités de l'Agence et l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement de son Programme administré de l'impôt sur le revenu des sociétés.

Il est important de souligner que les évaluations de l'ARC liées à ses contrôles internes en matière de rapports financiers pour ses activités administrées qui relèvent des accords de perception fiscale (APF) avec les provinces et les territoires pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1), des sociétés (T2) et des fiducies (T3) font également l'objet d'un audit par le Bureau du vérificateur général (BVG).

### 3.1 Surveillance continue des contrôles clés

Pour l'année en cours, l'ARC a terminé son deuxième exercice de test de surveillance continue (SC) afin d'évaluer la conception et l'efficacité continue du fonctionnement des activités de l'Agence, comme suit :

- 100 % des activités de **contrôle au niveau de l'entité** liées à l'environnement de contrôle de l'ARC, à l'évaluation des risques, à l'information et communication et à la surveillance des contrôles;
- 60 % des **contrôles informatiques généraux** liés à l'exploitation des systèmes d'information, à la sécurité de l'information et à la mise en œuvre et la maintenance des systèmes. Cela comprenait les tests des contrôles pertinents pour l'ASFC, la détermination des activités de contrôle qui ont été transférées à SPC et les tests des activités de contrôle qui sont sous la responsabilité conjointe avec SPC;
- 90 % des activités de **contrôle des processus opérationnels** pour les immobilisations corporelles, l'approvisionnement et les données du fichier maître des fournisseurs, le livre de paie, la budgétisation et les prévisions et la clôture financière et rapports financiers.

En raison de l'étendue de ces tests de SC, l'ARC est arrivée à la conclusion que, pour la majeure partie, les contrôles principaux testés fonctionnaient comme prévu, et a déterminé les exigences suivantes en matière de correction :

- même si la majorité des rôles liés à l'accès au système ont été corrigés afin d'aborder l'accès à des opérations délicates ainsi que les conflits liés à la séparation des tâches (ST) dans un processus de secteur d'activité (p. ex. livre de paye, approvisionnement, clôture financière), le processus concernant l'octroi et la surveillance des accès pour empêcher les conflits liés à la ST doit encore être amélioré en ce qui concerne les privilèges d'accès des utilisateurs qui chevauchent plusieurs secteurs d'activité, c-à-d nécessité d'une politique et d'une surveillance à l'échelle de l'ARC;
- améliorations en ce qui concerne la conservation des documents aux fins de la vérification.

### 3.2 Test de l'efficacité du fonctionnement des contrôles clés

L'ARC a achevé son évaluation de l'état de préparation de l'efficacité du fonctionnement pour le programme de l'impôt sur le revenu T2. Cela comprenait les tests complets de toutes les activités liées aux objectifs de contrôle suivants :

- les activités de **contrôle au niveau de l'entité** liées à l'environnement de contrôle de l'ARC, à l'évaluation des risques, à l'information et communication et à la surveillance des contrôles (les résultats ont également été utilisés pour les activités d'évaluation par l'ARC du PSC);
- les activités de **contrôles informatiques généraux** liées à l'exploitation des systèmes d'information, à la sécurité de l'information et à la mise en œuvre et à la maintenance des systèmes. Cela comprenait la détermination des activités de contrôles qui ont été transférées à SPC et le test de 20 % des activités de contrôle qui sont sous la responsabilité unique de SPC et de 33 % des activités qui sont sous la responsabilité conjointe avec SPC;
- les activités de **contrôle des processus opérationnels** pour les six processus opérationnels pertinents aux contrôles internes sur les rapports financiers, c-à-d collecte et entrée des déclarations et des redressements, cotisations et nouvelles cotisations, entretien des données permanentes et séparation des tâches, gestion des législations, gestion de l'établissement des rapports et informatique d'utilisateur final.

Les contrôles clés qui ont été testés par l'ARC se sont avérés fonctionner efficacement, sauf pour les objectifs de contrôle suivants :

a) les outils et techniques de sécurité logiques sont conçus et mis en place afin de limiter l'accès des utilisateurs autorisés à des programmes, des données et d'autres ressources d'information;

b) la documentation existe afin de démontrer que les modifications apportées aux systèmes d'applications et aux structures de données actuels sont testées de manière appropriée et approuvées par la direction avant la mise en œuvre;

c) l'accès au système est restreinte afin d'empêcher l'accès non autorisé et les conflits liés à la séparation des tâches.

Des plans d'action avec mesures correctives ont été élaborés pour tous les contrôles clés où des anomalies ont été notées, et certains plans d'action ont déjà été mis en œuvre afin de corriger les anomalies.

# 4. Plan d'action de l'ARC

## 4.1 Progrès durant l'exercice 2012-2013

En 2012-2013, l'ARC a continué de réaliser des progrès importants dans la documentation, l'évaluation et l'amélioration de ses contrôles clés. Voici deux tableaux résumant les progrès réalisés en ce qui concerne la documentation des cadres de contrôle pour les prochains engagements d'évaluation et les mesures correctives des plans d'action des engagements précédents. Les résultats réels pour les deux évaluations effectuées cette année sont décrits à la section 3.

Tous les engagements ont été réalisés selon les prévisions et le calendrier, et ces tableaux décrivent les progrès et l'état de chaque engagement en fonction des plans indiqués à l'annexe 2011-2012.

| Élément dans le plan d'action de l'année précédente | État |
|---|---|
| Documenter la portée et le cadre de contrôle pour les programmes de la taxe sur les produits et services (TPS) | La portée a été déterminée, les risques ont été évalués et le cadre de contrôle a été documenté selon ce qui était prévu pour les programmes de la TPS (c-à-d les remboursements de la TPS, les déclarations de TPS et les crédits pour la TPS). Les plans pour tester l'efficacité de la conception sont en place afin de mener l'évaluation selon ce qui est prévu en 2013-2014. |
| Documenter la portée et le cadre de contrôle pour les programmes des impôts T1 non appliqués et des retenues à la source | La portée a été déterminée, les risques ont été évalués et le cadre de contrôle a été documenté selon ce qui était prévu pour les impôts T1 non appliqués et les retenues à la source. Les plans pour tester l'efficacité de la conception sont en place afin de mener l'évaluation selon ce qui est prévu en 2013-2014. |

| Élément dans le plan d'action de l'année précédente | État |
|---|---|
| Documenter la portée et le cadre de contrôle pour l'impôt sur le revenu des fiducies T3 | La portée a été déterminée, une évaluation préliminaire des risques a été effectuée, et la documentation du cadre de contrôle a commencé selon ce qui était prévu en 2012-2013. |
| Les tests de suivi des activités exigeant une mesure corrective des évaluations précédentes | L'ARC a effectué un suivi sur tous les plans d'action de ce qui suit :<br>• les tests des activités de l'Agence 2011-2012 dans le cadre de la surveillance continue;<br>• évaluation de l'efficacité de la conception des T2 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2008;<br>• évaluation de l'efficacité de la conception des T1 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2010.<br>Les résultats généraux ont été positifs et environ 75 % des recommandations ont été mises en œuvre. |

## 4.2 État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices ultérieurs

Le plan de l'ARC, fondé sur une validation annuelle des processus et des contrôles à risque élevé liés aux évaluations des contrôles nécessaires pour ses activités de l'Agence et ses activités administrées, est indiqué dans les trois tableaux suivants :

### 4.2.1 - Activités de l'Agence

Le plan de surveillance continue par rotation de l'ARC en vue d'évaluer les contrôles des activités de l'Agence au cours des trois prochaines années est fondé sur une validation annuelle des contrôles à risque élevé et des rajustements connexes pour le plan de surveillance continue au besoin.

| Plan de surveillance continue par rotation pour le contrôle interne de l'ARC sur les rapports financiers liés aux activités de l'Agence | | | |
|---|---|---|---|
| Secteurs de contrôle clés | Essais de l'efficacité opérationnelle par rotation | | |
| | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Contrôles au niveau de l'entité | ✓ | ✓ | ✓ |
| Contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC | ✓ | ✓ | ✓ |
| Immobilisations corporelles | | ✓ | |
| Approvisionnement et données du fichier maître des fournisseurs | ✓ | | ✓ |
| Livre de paie | | ✓ | |
| Budget et prévisions | | ✓ | |
| Clôture financière et rapports financiers | ✓ | | ✓ |

### 4.2.2 - Évaluation des activités administrées qui ne sont pas liées aux accords de perception fiscale (APF)

| Engagements en matière d'évaluation | Éléments de l'évaluation | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Décrire le cadre | Test et correction de l'efficacité de la conception | Test et correction de l'efficacité opérationnelle | Surveillance continue par rotation |
| Taxe sur les produits et les services | Terminé 2012-2013 | 2013-2014 | 2016-2017 | Nous effectuerons annuellement les tests des contrôles nouveaux, modifiés et corrigés. Dès que chaque engagement d'évaluation sera arrivé à l'étape de la surveillance continue, chaque programme fiscal sera entièrement réévalué par rotation tous les trois ans. |
| Impôt des non-résidents | 2014-2015 | 2015-2016 | À déterminer | |
| Taxe d'accise | À déterminer | | | |
| Prestations | | | | |

### 4.2.3 - Évaluations des activités administrées liées aux APF et qui sont auditées par le BVG

Pour les engagements liés aux APF, l'ARC effectue des tests de l'état de préparation et présente les résultats en même temps qu'un rapport d'évaluation sur les contrôles au BVG qui les audite conformément à la Norme canadienne de missions de certification 3416.

Lorsque les résultats de l'audit sont achevés et que l'opinion de l'auditeur est signée, le rapport est présenté aux ministres des Finances fédéral, provinciaux et territoriaux, au besoin, en vertu des accords de perception fiscale. La distribution de ce rapport protégé est très limitée en raison de la nature délicate de son contenu.

L'évaluation des contrôles liés aux APF ne fait pas l'objet d'une étape de surveillance continue régulière, puisqu'une mission de réévaluation complète est requise pour tester toutes les activités de contrôle pour s'assurer que le programme d'impôt sur le revenu sélectionné est toujours conçu et fonctionne efficacement. À ce titre, le moment et la fréquence de ces vérifications des évaluations sont déterminés conjointement avec le BVG et elles continueront d'être menées tous les ans par rotation, tant que les accords de perception fiscale sont en place.

Les résultats à haut niveau de ces évaluations sont également utilisés afin de respecter les exigences relatives à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor et de l'ARC et sont compris dans la présente annexe dans l'année au cours de laquelle ils ont été présentés.

| Engagements en matière d'évaluation | Éléments de l'évaluation | | |
|---|---|---|---|
| | Décrire le cadre | Test et correction de l'efficacité de la conception | Test et correction de l'efficacité opérationnelle |
| Impôt sur le revenu des sociétés T2 | Terminé 2007-2008 | Terminé 2008-2009 (ARC) | Terminé 2011-2013 (ARC) |
| | | Terminé 2009-2010 (BVG) | 2013-2014 (BVG) |
| Impôt sur le revenu des particuliers T1 | Terminé 2009-2010 | Terminé 2010-2011 (ARC) | 2014-2016 (ARC) |
| | | Terminé 2011-2012 (BVG) | 2016-2017 (BVG) |
| Impôts T1 non appliqués et retenues à la source | Terminé 2012-2013 | 2013-2014 (ARC) | Sera inclus dans l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des T1 |
| | | 2014-2015 (BVG) | |
| Impôt sur le revenu des fiducies T3 | 2012-2013 à 2013-2014 (ARC) | 2014-2015 (ARC) | 2016-2017 (ARC) |
| | | 2015-2016 (BVG) | 2017-2018 (BVG) |

| Légende : |
|---|
| Évaluation effectuée dans les délais prévus |
| Évaluation progresse selon les délais prévus |
| Évaluation prévue |
| Dates d'évaluation à déterminer |

# Agence du revenu du Canada – Information financière supplémentaire non vérifié

## Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

### Introduction

Cette section du *Rapport annuel au Parlement 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada (ARC) fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'ARC pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2012-2013. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses de chacun des programmes et satisfont aux exigences visant les rapports annuels au Parlement.

### Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats et de la situation financière nette de l'Agence audité – Activités de l'Agence à la page 143 du *Rapport annuel au Parlement 2012-2013* comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement dans la note 3 à la page 121 du *Rapport annuel au Parlement 2012-2013.*

L'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au *Rapport sur les plans et priorités de 2012-2013.* Tel qu'indiqué par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce Rapport annuel au Parlement compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013.*

### Information financière de l'ARC

#### Activités de l'Agence du revenu du Canada

| Agence du revenu du Canada | 2012-2013 |
|---|---|
| | (en milliers de dollars) |
| Budget principal des dépenses[1] | 4 374 952 |
| Dépenses prévues[2] | 4 374 952 |
| Autorisations totales[3] | 4 673 395 |
| Dépenses réelles | 4 318 468 |

1 Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.
2 Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants anticipés être autorisés au cours de l'année fiscale.
3 Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent un total de 3 943,5 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 4 à la page 122 fait le rapprochement avec le coût net des opérations. Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 318,5 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté les éléments suivants dont il est question dans les États financiers – Activités administrées : les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, 136,9 millions de dollars; et les paiements des allocations spéciales pour enfants, 238,0 millions de dollars.

## Vue d'ensemble

En 2012-2013, le Parlement a approuvé 4 375,0 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2012-2013 a été rajusté afin d'inclure :

- 248,3 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2011-2012;
- 215,8 millions de dollars pour les versements d'indemnité de départ, de prestations parentales et de crédits de congés annuels acquis;
- 7,6 millions de dollars pour un transfert de fonds de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada lié à une réduction des besoins en locaux;
- 7,2 millions de dollars pour un rajustement à la hausse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés;
- 5,0 millions de dollars pour un rajustement à la hausse des versements d'allocations spéciales pour enfants; et
- 1,7 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne.

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

- 143,1 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*;
- 39,8 millions de dollars pour un rajustement à la baisse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada; et
- 4,3 millions de dollars pour un transfert à Services partagés Canada afin d'ajuster le montant initial de transfert à Services partagés Canada.

Cela a résulté en des autorisations approuvées totales de 4 673,4 millions de dollars pour 2012-2013, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 6,8 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 673,4 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 318,5 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 354,9 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées principalement à la décision de la Colombie-Britannique de revenir à un modèle de taxe de vente provinciale, les entités de placement étrangères et les fiducies non-résidentes proposées, l'examen ciblé des dépenses du budget 2012, les campagnes publicitaires du gouvernement, les services de locaux et de biens immobiliers ainsi que des régimes d'avantages sociaux associés à la conversion des coûts non-personnel vers les coûts de personnel, le résiduel de 299,8 millions de dollars peut être utilisé par l'ARC en 2013-2014 en vertu de l'autorisation biennale de dépenser. Ce montant représente 6,4 % des autorisations totales.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada permet à l'ARC d'être plus stratégique dans son utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2012-2013 a été légèrement plus élevée que d'habitude en raison des mesures de restriction introduites par l'ARC en réponse au gel du budget de fonctionnement mis en œuvre par le gouvernement dans le budget de 2010 et l'examen des dépenses du Budget 2012. Ce report accru à l'exercice suivant faisait partie de la stratégie de l'ARC afin d'adresser les pressions de fonctionnement non financées en 2013-2014, y compris les augmentations de salaire déjà approuvées pour les employés.

## Revenus administrés par l'Agence du revenu du Canada

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 346,8 milliards de dollars en 2012-2013, ce qui représente une hausse de 3,6 % par rapport aux 334,7 milliards de dollars administrés en 2011-2012. Veuillez noter que les montants des revenus de l'exercice 2011-2012 ont été redressés en conformité avec les nouvelles normes émises par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public – section SP 3510 sur les recettes fiscales.

| (en milliers de dollars) | 2012-2013 | 2011-2012 |
|---|---|---|
| Gouvernement fédéral | 210 265 776 | 202 226 727 |
| Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations | 94 829 576 | 93 478 201 |
| Régime de pensions du Canada | 41 742 977 | 39 026 598 |
| **Total** | 346 838 329 | 334 731 526 |

## Tableaux supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires qui figurent ci-dessous peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC à : www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Vérifications internes et évaluations
- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Renseignements sur les dépenses de projets
- Rapport sur les frais d'utilisation
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes